



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HAN DE REGIR LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO INFORMACIÓN TURÍSTICA PARA EL PUNTO DE INFORMACIÓN DEL AEROPUERTO INTERNACIONAL DE LA REGIÓN DE MURCIA.

1. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del presente contrato es la prestación del servicio de información turística del Punto de Información del Aeropuerto Internacional de la Región de Murcia, responsabilidad del Instituto de Turismo de la Región de Murcia (ITREM).

Con la realización de este contrato de servicios el ITREM pretende ofrecer un servicio innovador, integrado y de calidad para dar a conocer la oferta turística de la Región de Murcia y poner a disposición del visitante la información sobre los productos turísticos, recursos, eventos y actividades de la totalidad de municipios turísticos de la Región.

A su vez disponer de una oficina que recabe la información estadística de los visitantes y turistas que acceden a la Región a través del Aeropuerto.

2. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

2.1. Funciones generales.

El personal de la oficina de turismo deberá ofrecer una atención completa, resolutive, objetiva e inmediata. Sus principales funciones serán:

- Facilitar al visitante, en varios idiomas (español, inglés, alemán y francés) información turística regional general y específica de cada destino turístico según los requisitos recogidos en el Sistema de Calidad de la Red de Oficinas de Turismo de la Región de Murcia.
- Promocionar los principales productos turísticos regionales a los visitantes potenciales a través de aquellas personas que contactan con el Servicio por mail.
- Resolución de cualquier tipo de demanda relacionada con el ámbito turístico, y canalizando las no relacionadas con el mismo a los órganos competentes.
- Mantenimiento de una apariencia de la oficina de turismo ordenada y estéticamente agradable.
- Recabar la información necesaria para conocer el origen del usuario, la edad, el motivo de visita al municipio, el perfil del usuario y registrar el tipo de información solicitada. Volcar esta información en el aparatado de recogida de datos de NEXO (plataforma de gestión de la Red de Oficinas de Turismo de la Región de Murcia) para su posterior explotación estadística.
- La puesta a disposición del público de las encuestas de satisfacción y el registro correspondiente de datos en NEXO.
- El control sobre los catálogos físicos y su inventario y la reposición de las zonas de autoservicio.
- La actualización de su ficha de personal.
- Poner en marcha las acciones determinadas para la resolución de las no conformidades reales y potenciales detectadas, emprendiendo y registrando los correspondientes





expedientes de no conformidades, acciones correctivas, preventivas y reclamaciones derivadas.

- Registrar su participación en las acciones formativas convocadas y conservar las evidencias de estos registros.
- Informar de las herramientas on line de información turística Regional (web, App, etc.) y fomentar su uso entre los usuarios del punto de información.

2.2. Condiciones mínimas del servicio.

2.2.1. Servicio de Atención Presencial y no presencial.

- La Información deberá ser veraz y cotejada con fuentes propias o con otras fuentes de información y se ajustada a la petición solicitada.
- El personal ofrecerá material y documentación que ayude al usuario a conocer los recursos del a Región de Murcia. Siempre que sea necesario para la resolución de la consulta realizada, se facilitará un **mapa** donde el informador indicará los recursos solicitados. Si no se dispone de material impreso se facilitará al usuario **fuentes de información en internet** que pueda consultar (web municipal de turismo, www.murciaturistica.es, App, etc.)
- En todo momento la atención al público deberá poder realizarse en al menos **dos idiomas** (siendo preferentemente el segundo idioma ingles).
- El servicio de atención al cliente con el **trato** amable y cortés. El nivel de satisfacción con respecto a los **informadores turísticos** en la encuesta de satisfacción será de menos 4 sobre 5 y de la **información solicitada** de un 4,5 sobre 5, en los resultados de cuatrimestrales de las encuestas de satisfacción.
- Las peticiones de información via mail, web o redes sociales se contestarán en un plazo no superior a **2 días hábiles** desde la recepción de la solicitud.
- Se llevará a cabo encuestas de satisfacción al menos al **3% de los usuarios** presenciales de la oficina de turismo.

2.2.2. Atención a las peticiones de folletos de otras oficinas de turismo.

- Los pedidos de folletos a través de la plataforma NEXO a otras oficinas de turismo serán contestados en un plazo no superior a **7 días naturales** desde la fecha de realización del pedido.
- Se dispondrá al menos de un folleto turístico o callejero de los municipios integrados en la Red, quedando exenta de esta obligatoriedad cuando la oficina propietaria no disponga temporalmente de folletos para su distribución o no esté prestando servicios.
- Se comprobará que hay catálogos suficientes según los mininos establecidos en la Cuantificación de Catálogos de NEXO.
- Deberá solicitarte a las oficinas de la RED, folletos del resto de municipios a través de NEXO cuando se detecta que estos se encuentran por debajo de los mínimos.
- Se actualizará el stock de almacén en NEXO al finalizar el cuatrimestre natural.

2.2.3. Recogida de datos estadísticos y registros en la plataforma Nexo.





- Los datos serán actualizados con fecha máxima el **20 del mes siguiente** al cuatrimestre en curso, salvo que la Dirección de Calidad establezca una fecha diferente.
- Los campos de información serán interpretados según la Instrucción de Recogida de datos I-OFT-02.

3. NECESIDADES DE RECURSOS HUMANOS.

Para la prestación del servicio el contratista deberá contar con un equipo mínimo de dos personas con los siguientes perfiles:

- **UN COORDINADOR/A DEL PUNTO DE INFORMACIÓN.**

Deberá estar en posesión de la diplomatura o grado universitario en Turismo con el dominio de dos idiomas (inglés y alemán o francés), con nivel B2 mínimo acreditado o similar.

Experiencia mínima de 2 años como coordinador de oficina de turismo.

Conocimiento acreditado de los principales recursos turísticos de la Región de Murcia mediante cursos de formación.

- **UNO O VARIOS INFORMADORES/AS TURÍSTICOS.**

Deberá como mínimo estar en posesión del Grado Superior de Formación Profesional de Información y Comercialización Turística, Grado Superior de Formación Profesional de Guía, Información y Asistencia Turística o Certificado de Profesional nivel 3 relacionado con el turismo, con dominio oral y escrito de los idiomas español, inglés y un segundo idioma (alemán o francés), con nivel B1 mínimo acreditado o similar.

Conocimiento acreditado de los principales recursos turísticos de la Región de Murcia mediante cursos de formación.

Experiencia mínima de 6 meses como informador en una oficina de turismo.

Como mínimo una de las personas que conforman la plantilla deberá tener dominio oral y escrito del idioma alemán y otra del idioma francés (además del español y el inglés).

4. HORARIO DE LOS SERVICIOS.

El número total de horas destinado a la prestación del servicio es de **3484 horas anuales** en el siguiente horario:

- 10 horas de lunes a sábado y 4 horas los domingos los 365 días del año, en un horario de 10:00 a 20:00 de lunes a sábado y de 10:00-14:00 los domingos, lo que supone un total de 3328 horas al año. Este horario podrá ser modificado por el ITREM en función de las necesidades del servicio y los cambios en la programación de vuelos del aeropuerto, siempre con acuerdo de ambas partes,
- 156 horas que se realizarán en función de las necesidades de refuerzo del servicio destinadas a cubrir imprevistos, circunstancias excepcionales, etc...





5.-EJECUCIÓN. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

Para la consecución de los objetivos se llevará a cabo un seguimiento continuo de los distintos servicios, a través de la realización de informes mensuales de las actividades realizadas. El informe mensual deberá presentarse dentro del mes siguiente al ITREM.

Corresponde al ITREM la supervisión y dirección de los trabajos, proponer las modificaciones convenientes o, en su caso, proponer la suspensión de los mismos si existiese causa suficientemente motivada. Son funciones propias del área todas aquellas a las que Ley 9/2017, de Contratos del Sector Público atribuye al responsable del contrato.

El ITREM, a través de la Dirección de Calidad de la Red de Oficinas de Turismo de la Región de Murcia, podrá asimismo fijar reuniones periódicas con el contratista con el fin de determinar, analizar y valorar las incidencias que, en su caso, se produzcan en ejecución del contrato. Durante la ejecución de los trabajos objeto del contrato, el contratista se compromete, en todo momento, a facilitar a las personas designadas por el ITREM, la información y documentación que éstas soliciten para disponer de un pleno conocimiento de las circunstancias en que se desarrollan los trabajos, así como de los eventuales problemas que puedan plantearse y de las tecnologías, métodos y herramientas utilizados para resolverlos. Se incluirá la descripción de las medidas dispuestas por el oferente para asegurar la calidad de los trabajos: metodología, medios materiales, aseguramiento de calidad, seguridad y confidencialidad, así como aquellas otras que se prevé aplicar para vigilar y garantizar el adecuado cumplimiento del contrato.

Kristian Kamplade

Director Oficina de Promoción

Instituto de Turismo de la Región de Murcia.

