

Referencia:	<b>2019/00000571X</b>
Asunto:	<b>SERVICIO DE INFORMACIÓN TURÍSTICA EN EL AEROPUERTO DE FUERTEVENTURA</b>
Interesado:	
Representante:	

## **PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HAN DE REGIR LA ADJUDICACIÓN DEL SERVICIO DE INFORMACIÓN TURÍSTICA EN EL AEROPUERTO DE FUERTEVENTURA.**

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

El objeto del presente contrato es la prestación del servicio de información turística para la oficina de turismo del Patronato de Turismo en el Aeropuerto de Fuerteventura.

### **2.- OBJETIVOS**

Con la realización de este contrato de servicios el Patronato de Turismo de Fuerteventura pretende ofrecer un servicio integrado y de calidad para el conocimiento y disfrute de la oferta turística de Fuerteventura y poner a disposición del visitante el gran abanico de posibilidades de ocio, cultura y turismo que ofrece la Isla de una forma atractiva y conveniente.

### **3.- DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO**

#### **3.1 Las funciones a desarrollar son las siguientes:**

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

-Informar a los turistas tanto presencialmente como a través de las consultas telefónicas recibidas.

-Captar visitantes potenciales a través de aquellas personas que contactan con el Servicio por vía telefónica, por fax o cualquiera de las modalidades de correo o nuevas tecnologías, facilitándoles toda la información necesaria para la planificación de su viaje.

-Provisión de información turística de la Isla a los visitantes extranjeros y nacionales y asesoramiento sobre los medios de transporte públicos a su disposición.

-Facilitación al visitante, en varios idiomas (español, inglés, alemán y otros idiomas comunitarios) de datos de interés histórico-artísticos, culturales, de ocio y prácticos de los puntos de interés más destacables de la Isla. Así

como la recopilación de datos de interés público sobre el sector y sus componentes.

-Resolución de cualquier tipo de demanda relacionada con el ámbito turístico, canalizándose para su resolución aquellas cuestiones no relacionadas con el mismo.

-Apoyo en el recibimiento de grupos o aviones inaugurales.

-Facilitación de la documentación necesaria al visitante bien en forma de folleto editado como en hojas informativas.

-Mantenimiento de una apariencia de la oficina de turismo ordenada y estéticamente agradable.

Para el buen funcionamiento del servicio, la empresa adjudicataria designará un/a coordinador/a, que será la persona encargada de vigilar la correcta utilización de las instalaciones, equipos tecnológicos y el orden correcto de la exposición del material promocional, notificar por escrito al Patronato de Turismo cualquier incidencia que se ocasione, contar con un teléfono para su localización durante los horarios de prestación del servicio de información turística en el aeropuerto, solicitar al Patronato de Turismo por escrito el material promocional para dicha oficina y la coordinación para el recibimiento de grupos o aviones inaugurales, así como cualquier otra función necesaria para el buen funcionamiento de la oficina.

El personal adscrito al servicio deberá poseer buen conocimiento de los recursos, productos y oferta turística de la Isla en general; dominio oral y escrito de los idiomas español, inglés y alemán/francés, y conocimientos de ofimática a nivel usuario. 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).

3.2 Para la prestación del servicio el contratista deberá contar con los siguientes medios personales:

- un/a coordinador/a: que deberá estar en posesión de una diplomatura, licenciatura o grado universitario.

- un informador/a turístico: que deberá 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.

3.3 Para la prestación del servicio el contratista deberá contar con los siguientes medios materiales:

- un dispositivo electrónico que permita al trabajador realizar consultas por internet.
- un dispositivo móvil que permita al trabajador realizar consultas vía telefónica.

Puede tratarse de un mismo dispositivo.

#### **4. HORARIO DE LOS SERVICIOS**

El horario de atención al público de la oficina de información turística del Patronato de Turismo en el Aeropuerto de Fuerteventura será de 8:00 a 20:00 los 365 días del año.

## **5.- DESCRIPCIÓN DE LA SUPERFICIE DONDE SE PRESTARÁ EL SERVICIO EN EL AEROPUERTO**

El servicio será prestado en la superficie que a tal efecto ceda AENA en el área de llegadas del aeropuerto de Fuerteventura. La superficie estará equipada con un ordenador, una impresora-fotocopiadora y una silla.

## **6.-EJECUCIÓN. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN**

### **Seguimiento.**

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 Patronato de Turismo de Fuerteventura, editado en formato digital e impreso, con calidad y representatividad, mediante registro de entrada.

Corresponde al Patronato de Turismo de Fuerteventura 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 y de manera específica:

- Velar por el cumplimiento de los trabajos exigidos y ofertados

El Patronato de Turismo de Fuerteventura 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 Patronato de Turismo de Fuerteventura, 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.

## **7.- REQUISITOS, ASPECTOS GENERALES**

Además de los aspectos ya indicados anteriormente, la empresa adjudicataria deberá:

- Designar un único interlocutor válido con el Patronato de Turismo de Fuerteventura.

- Realizar con diligencia y responsabilidad cuantas labores complementarias estime el Patronato de Turismo de Fuerteventura, siempre que se encuentren integradas dentro del ámbito de la prestación de los servicios objeto de contrato.
- Las relaciones laborales o mercantiles del personal que preste sus servicios en la actividad, será únicamente entre ellos y la empresa adjudicataria del Contrato, sin que las incidencias que de esas relaciones pudieran derivarse afectaran en modo alguno a la administración contratante, siendo asumidas íntegramente por la empresa contratista.
- La adjudicataria y su personal habrán de respetar en todo caso las prescripciones de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre de protección de datos de carácter personal, no pudiendo utilizar ni para sí ni para terceros, datos de los trabajos realizados en virtud de este contrato, ni publicar total o parcialmente el contenido de los mismos, salvo autorización expresa del Patronato de Turismo de Fuerteventura.
- En el supuesto de que el Patronato de Turismo de Fuerteventura detectara un incumplimiento de las condiciones incluidas en su oferta, podrá penalizar al contratista en función del grado de degradación constatado mediante las oportunas minoraciones proporcionales en el importe de las correspondientes facturas presentadas para el cobro, previa notificación y audiencia al adjudicatario.
- En el supuesto de apreciarse en el momento de la finalización del contrato defectos en la prestación del servicio, irregularidades durante el mismo, incumplimiento de cualquiera de las obligaciones por parte del adjudicatario o en caso de daños y perjuicios producidos al Patronato de Turismo de Fuerteventura durante la ejecución del contrato o derivados directa o indirectamente de la conducta del adjudicatario, sin perjuicio de la ejecución de la garantía prestada, se podrá retener el pago del precio que esté pendiente de abono.
- El adjudicatario se hará cargo de los gastos ordinarios de material de oficina tales como folios, tóner para impresora, archivadores, bolígrafos, rotuladores, fundas para folios, carpetas, agenda, grapadora, grapas, clips, tijeras, etc., de los uniformes, de las acreditaciones de AENA, de las pólizas de seguro de accidentes de trabajo y de los suministros tales como luz, teléfono, telecomunicaciones, climatización y residuos sólidos.
- El adjudicatario dotará a los informadores turísticos de 3 mudas de uniformes. En ningún caso se podrá imputar el coste de la uniformidad al personal contratado para la realización del servicio.
- Disponer permanentemente de una línea telefónica con las prestaciones necesarias para garantizar la comunicación durante la duración del presente contrato.

## **8.- DERECHOS DE PROPIEDAD**

Todos los informes, documentos, adaptaciones y creatividades elaborados durante la realización de los trabajos del proyecto serán propiedad del Patronato de Turismo de Fuerteventura, reservándose esta entidad todas las facultades inherentes a este derecho, pudiendo cederlos a terceros, reproducirlos o divulgarlos parcialmente o en su totalidad, en la medida que crea conveniente, sin perjuicio de los derechos irrenunciables que puedan corresponder al contratista. El contratista no podrá utilizar para sí, ni promocionar a terceros, dato alguno sobre el proyecto, ni publicar, total o parcialmente el contenido del mismo sin autorización escrita previa de esa obligación.

En todo caso, el contratista será responsable de los daños y perjuicios que se deriven del incumplimiento de esa obligación.

## **9.- DURACIÓN DEL CONTRATO**

La duración del contrato es de un año con posibilidad de prórroga de ocho meses, iniciándose en el ejercicio 2019.



Patronato de Turismo de  
Fuerteventura

**10.- PRESUPUESTO BASE DE LICITACIÓN:** 78.073,63 €. (IGIC incluido)

**11.- VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO:** 123.167,33 € (IGIC excluido)