

PLIEGO DE CLÁUSULAS TÉCNICAS PARA LA ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO DE SERVICIOS RELACIONADO CON LA GESTIÓN DE LA OFICINA DE TURISMO DEL MUNICIPIO DE SESTAO, POR PROCEDIMIENTO ABIERTO, CON UNA PLURALIDAD DE CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN Y TRAMITACIÓN ORDINARIA

I.- OBJETO:

El contrato que con base en el presente pliego se realice tendrá por objeto la prestación del servicio relacionado con la atención al público de la Oficina de Turismo del municipio de Sestao y la gestión del desarrollo turístico de Sestao. A estos efectos, la Oficina Turística del municipio de Sestao se ubicará en la antigua “Casa de Socorro”, situada en la calle Rivas 70 de Sestao.

Igualmente deberá asesorarse al Ayuntamiento de Sestao y a su sociedad pública y medio propio SESTAO BERRI, SAMP para la inclusión de la Oficina Turismo de Sestao en la Red Vasca de Oficinas de Turismo ITOURBASK, siguiendo lo expresamente determinado en el Decreto 279/2003 de 18 de noviembre que regula la citada entidad.

En este sentido, los servicios que deberá prestar la empresa adjudicataria para la consecución de los distintos fines expresados en este párrafo son:

Servicios de información turística, a prestar en la oficina de turismo de Sestao:

- Proporcionar información y orientación turística a visitantes con base en los criterios de Itourbask – Red Vasca de Oficinas de Turismo.
- Recogida de datos compatible con los indicadores de Itourbask - Red Vasca de Oficinas de Turismo.
- Exposición y venta de productos de promoción turística de Sestao.
- Comunicación y difusión de los servicios de las empresas de turismo locales.
- Gestión de la información turística en internet y redes sociales.
- Gestión del registro interno, catalogación de folletos, solicitudes de material informativo y otras cuestiones vinculadas a la Oficina de Turismo.
- Ofrecer información en ferias y eventos de turismo dirigidos al consumidor, así como posibles puntos móviles que se definan por la Alcaldía Presidencia del Ayuntamiento de Sestao, Concejalía del Área que incluya las funciones y competencias de Turismo que pueda crearse y el Responsable del contrato en SESTAO BERRI, SAMP.
- Atención telefónica, por email y peticiones web y mediante redes sociales, así como mensajería instantánea.
- Gestión de la comunicación y contenidos a través en medios digitales (web, redes sociales, ...) y medios presenciales (cartelería, cartas, anuncios,...).
- Coordinación y colaboración activa con oficinas de turismo de la comarca y del resto de Euskadi
-





sestaOBERRI

- Realizar las tareas de guía de turismo y/o organizar visitas guiadas turísticas en colaboración con profesionales de la actividad en euskara, castellano, inglés y francés.
- Desarrollo y gestión de los soportes de información y mapas turísticos para las personas visitantes en consonancia con las necesidades de las mismas.

Servicios de gestión del desarrollo turístico:

- Realizar estudios y análisis del dimensionamiento turístico de Sestao mensualmente.
- Diseño y desarrollo de las actuaciones de promoción turística y campañas de marketing establecidas en la Planificación Estratégica de Turismo que determine el Ayuntamiento de Sestao.
- Gestión y dinamización de la Mesa de Turismo del municipio y foros que surjan en torno a la Estrategia de Turismo Sostenible de Sestao.
- Dinamización de las iniciativas turísticas locales en coordinación con las concejalías de turismo, si hubiere, desarrollo económico, comercio, cultura, deporte y fiestas.
- Desarrollo de productos turísticos del municipio en coordinación con la comarca de Ezkerraldea.
- Diseño de materiales y soportes para la promoción turística de Sestao así como contenidos para los canales de comunicación del Ayuntamiento.
- Comercialización de productos turísticos existentes en el municipio y los desarrollados por la Alcaldía a este respecto y las Áreas municipales de desarrollo económico, comercio, empleo, etc
- Apoyo en las labores administrativas del Ayuntamiento de Sestao en materia de Turismo.
- Colaborar en la ejecución de eventos especiales municipales de carácter turístico.
- Coordinación con las Concejalía de las Áreas de Desarrollo Económico, Comercio, Empleo para la emisión de información de interés para el municipio y sus empresas.
- Desarrollo de actuaciones colaborativas con las áreas de turismo de los Ayuntamientos de Ezkerraldea.
- Relaciones con los equipos técnicos de la Diputación Foral de Bizkaia y Gobierno Vasco, asistiendo a las reuniones técnicas que procedan con dichas entidades
- Implantación de las acciones definidas en la Estrategia de Turismo del Ayuntamiento de Sestao que se elabore, así como realizar su monitorización anual y valoración.
- Gestionar aquellos proyectos de señalización, interpretación y puesta en valor turístico de los recursos turísticos del municipio de Sestao.
- Gestionar la inclusión del municipio de Sestao y su Oficina de Turismo en la Red Vasca de Oficinas de Turismo ITOURBASK en virtud de lo expresamente previsto en el Decreto 279/2003 de 18 de Noviembre de Gobierno Vasco, así como la normativa que lo complementa, desarrolle o sustituya.
- Desarrollar y ejecutar el plan de inversiones anual entorno a la actividad turística del municipio en colaboración con SESTAOBERRI, SAMP y el Ayuntamiento.



sestaOBERRI

- Las tareas de dinamización turística de Sestao y la actividad empresarial sectorial del municipio, así como apoyo en la tramitación y gestión de expedientes vinculados a este sector.
- Gestión de solicitudes de proyectos y actuaciones subvencionables de carácter supracomarcal.
- Elaborar un proyecto específico para un ecosistema turístico sostenible dentro de los previstos en el denominado Area 4 de las subvenciones destinadas al desarrollo turístico sostenible del destino Bilbao Bizkaia para el año 2023.
- Otras tareas inequívocamente relacionadas con las de técnico/a de turismo para el desarrollo de esta actividad en el municipio de Sestao bajo la dirección de SESTAO BERRI como medio propio del Ayuntamiento de Sestao a este respecto.

II.- DESCRIPCIÓN DE LAS CONDICIONES DEL SERVICIO:

1.- ÁMBITO DE ACTUACIÓN

El servicio se desarrollará en las dependencias e instalaciones denominadas Oficina de Turismo sitas en el municipio de Sestao, en la denominada antigua "Casa de Socorro" situada en la calle Rivas 70 de Sestao.

2.- EJECUCIÓN DEL CONTRATO, CONTROL Y COORDINACIÓN

Las relaciones entre el adjudicatario y el Ayuntamiento de Sestao se canalizarán a través de la SESTAO BERRI, SAMP, Sociedad Pública medio propio del Ayuntamiento de Sestao, encargada entre otras actuaciones del impulso a la gestión del turismo en la localidad para el año 2023, por orden de la Alcaldía Presidencia del Ayuntamiento de Sestao.

SESTAO BERRI, SAMP será el responsable, junto con la empresa, del/a Técnico de Turismo y del/a informador/a turístico/a.

III.- OBLIGACIONES DEL ADJUDICATARIO RESPECTO AL SERVICIO:

El adjudicatario adquiere los siguientes compromisos:

- a) Compromiso sobre la gestión del inmueble: El adjudicatario deberá responsabilizarse de la gestión del buen uso de las infraestructuras, de las instalaciones y el mobiliario de la Oficina de Turismo.
- b) Compromiso sobre tiempo de respuesta: Cualquier incidencia que se produzca en la prestación del servicio tendrá que disponer de un tiempo de respuesta máximo de 24 horas. El adjudicatario deberá disponer del personal suficiente para desarrollar el servicio adecuado y garantizar la atención en caso de ser requerido.
- c) Compromiso sobre la reglamentación: En el desarrollo de todas las prestaciones derivadas de los trabajos objeto de la presente licitación, será de obligado cumplimiento toda la normativa legal de carácter técnico, técnico- legal y de seguridad e higiene, así como toda la que pueda ser de aplicación por las

Características del servicio.



IV.- RECURSOS HUMANOS:

La empresa adjudicataria deberá disponer de un mínimo de dos trabajadores/as que realicen las funciones recogidas en el pliego.

Una de las personas trabajadoras tendrá la categoría profesional de Técnico de Turismo y otra de Informador/a Turístico/a. El/la técnico de turismo podrá combinar sus tareas con las del/a informador/a turístico/a, pero no al revés. La jornada laboral de/la técnico/a de turismo no podrá exceder el 25% para las funciones de información turística de la oficina.

Los requisitos mínimos para cada puesto de trabajo serán los siguientes:

A) Una persona Técnica de Turismo, que deberá cumplir las siguientes titulaciones y experiencia:

- Euskara B2 o acreditable conocimiento equivalente.
- Inglés B2 o acreditable conocimiento equivalente.
- Experiencia mínima de 2 años en gestión de un destino turístico local, comarcal o supracomarcal.

B) Una persona Informador/a Turístico/a, que deberá cumplir las siguientes titulaciones y experiencia:

- Ciclo de Grado superior en turismo o similar
- Euskara B2 o acreditable conocimiento equivalente.
- Inglés B2 o acreditable conocimiento equivalente.
- Experiencia mínima de 1 año en oficina de turismo o similar.

V.- RECURSOS MATERIALES:

El Ayuntamiento de Sestao aportará el local, el mobiliario, el equipo y los elementos auxiliares para el desempeño de las funciones encomendadas, así como los suministros (agua, luz...) de la oficina de turismo.

La adquisición del mobiliario y el equipamiento, si éste fuera necesario a juicio del Ayuntamiento de Sestao, correrá a cargo del mismo, quien efectuará la orden de compra conforme al procedimiento correspondiente para su posterior alta en el Inventario Municipal.

El local, el equipamiento y los materiales cedidos deben mantenerse en buen estado, siendo responsabilidad del adjudicatario su reparación y mantenimiento. Anualmente se deberá realizar una operación de mantenimiento y puesta a punto de todas las instalaciones, maquinaria, mobiliario y equipo por parte del Ayuntamiento.



Al efecto y en el momento de la firma del contrato se procederá a realizar un inventario de los bienes cedidos en presencia del adjudicatario, inventario que podrá ser modificado por las partes de común acuerdo a lo largo de la vigencia del contrato.

Cualquier alteración de los bienes, pérdida y/o deterioro de los mismos deberá ser comunicada a SESTAO BERRI, SAMP y al Ayuntamiento de Sestao, para su constancia en el Inventario Municipal.

El Ayuntamiento de Sestao aportará todos los materiales fungibles y útiles necesarios para el desempeño del servicio, como son, entre otros, material de oficina, material de difusión, útiles y en general todo aquel material que no tenga carácter inventariable.

Los gastos de dietas y desplazamientos ocasionados, solo, por la asistencia a las ferias turísticas y a eventos promocionales serán a cargo del Ayuntamiento, siempre que cuenten con la aprobación previa requerida.

- Asistencia a ferias de turismo: Los gastos de dietas y desplazamientos ocasionados, solo, por la asistencia a las ferias turísticas serán a cargo del Ayuntamiento, siempre que cuenten con la aprobación previa requerida.
- Asistencia a eventos promocionales: únicamente los que determine el Ayuntamiento, siendo el criterio orientativo que se celebre fuera de la Comunidad Autónoma. También requieren de autorización previa.

VI.- HORARIO DE APERTURA/ATENCIÓN AL PÚBLICO:

La oficina de turismo de Sestao deberá ser abierta por la entidad adjudicataria con el siguiente calendario y los siguientes horarios acordes a lo expresamente regulado en el Decreto 279/2003 de 18 de noviembre, referido a la Red Vasca de Oficinas de Turismo ITOURBASK (artículo 5. 3 d):

- Temporada alta (del 15 de junio al 15 de septiembre) 8 horas diarias / todos los días.
- Temporada baja (del 16 de setiembre a 14 de junio) 6 horas diarias / de martes a domingo, excepto 1 y 6 de enero, 19 de marzo y 25 de diciembre,

VII.- EVALUACIÓN DEL SERVICIO:

Se considera necesaria la evaluación del servicio prestado por parte del adjudicatario, como un medio para conocer los resultados obtenidos.

A la finalización del presente contrato, el adjudicatario queda obligado a realizar la evaluación del servicio desarrollado, debiendo elaborar una memoria sobre el mismo que deberá ser entregada a SESTAOBERRI, SAMP en un plazo máximo de quince días. Dicha memoria deberá ser presentada en soporte papel e informático.

VIII.- SEGURO DE RESPONSABILIDAD CIVIL:

La empresa adjudicataria contará con una póliza de responsabilidad civil con un límite mínimo de 300.000,00 euros.

Se contratará una póliza de Responsabilidad Civil con los siguientes límites y coberturas:

- Responsabilidad Civil de Explotación con un límite no inferior a 300.000 euros.
- Responsabilidad Civil Patronal con un límite no inferior a 300.000 euros.
- Sublímite por víctima Responsabilidad Civil Patronal no inferior a 150.000 euros.
- Defensa y fianzas civiles incluido.
- Se incluirá en la póliza de Responsabilidad Civil a SESTAO BERRI, SAMP y al Ayuntamiento como asegurado adicional durante la ejecución del contrato.

En todo caso serán soportados por el Adjudicatario los daños y perjuicios en la cuantía de la franquicia y en lo que superen los límites que se establezcan en las distintas pólizas de seguro.

Las empresas adjudicatarias y subcontratistas, deberán tener datos de alta en la Seguridad Social a las personas que intervengan en el contrato, así como cumplir con las exigencias de seguros de Vida y Accidentes que determinen los convenios sectoriales a los que pertenezcan.

En Sestao, a 18 de mayo de 2023.