

PLIEGO DE CLAUSULAS TÉCNICAS PARA LA ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO DE SERVICIOS RELACIONADO CON LA GESTIÓN DE LA OFICINA DE TURISMO DEL AYUNTAMIENTO DE SESTAO Y OTRAS INFRAESTRUCTURAS TURÍSTICAS E INSTALACIONES DEL MUNICIPIO , POR PROCEDIMIENTO ABIERTO, POR UNA PLURALIDAD DE CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN Y TRAMITACIÓN URGENTE

I.- OBJETO:

El contrato que con base en el presente pliego se realice tendrá por objeto la prestación del servicio relacionado con la gestión del desarrollo turístico del municipio, gestionando la oficina de Turismo de Sestao como centro de los servicios turísticos del municipio, así como otras infraestructuras o instalaciones como son en centro de interpretación del Horno Alto de Sestao desde su apertura (que se estima se produzca en abril), incluyendo un pequeño servicio de restauración en el propio centro, así como la vivienda obrera, ubicada en el Grupo La Unión, de Sestao y un servicio de rutas guiadas en bici eléctrica como añadido a la oficina de turismo del municipio. Todo ello en los términos y con la extensión y detalle que se contiene en los Pliegos de Cláusulas Administrativas Particulares y Condiciones Técnicas, teniendo ambos el carácter de ley del contrato.

Para mayor precisión y/o concreción en cuanto al servicio a prestar véase lo dispuesto en los PCAP y Carátula. Igualmente, en caso de contradicción entre el pliego de condiciones administrativas y el pliego de prescripciones técnicas prevalecerá lo dispuesto en el PCAP, excepto en aquellas cuestiones y especificaciones de carácter técnico.

Necesidades a satisfacer: Ofrecer a la ciudadanía un servicio de información turística del municipio de Sestao y de la comarca y, gestionar el desarrollo turístico del propio municipio. Igualmente, deberá gestionarse, además de la Oficina de turismo del municipio como centro de los servicios turísticos de Sestao, otras infraestructuras como el Centro de Interpretación del alto Horno y la denominada Vivienda Obrera, así como un pequeño servicio de restauración a incluir en el centro de interpretación del Alto Horno y un servicio de bicicletas eléctricas para visitas guiadas en la propia oficina de turismo de Sestao.

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

Oficina de turismo de Sestao. 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
- 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.
- Gestionar igualmente las visitas guiadas utilizando el servicio de bicicletas eléctricas, también bajo la gestión de la oficina de turismo, que se ubicará en esta misma oficina.
- 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 desde la oficina de turismo de Sestao, también orientadas a las otras infraestructuras turísticas a gestionar mediante el presente contrato:

- 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-Meatzaldea.
- 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-Meatzaldea.
- 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.
- 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.
- 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.

Centro de Interpretación del Alto Horno de Sestao, ubicado en las inmediaciones del Alto Horno junto al parque público creado al efecto

- Gestión y coordinación de todos los servicios del centro en los términos que se determinen desde la oficina de Turismo de Sestao, de acuerdo a una memoria de planificación anual de funcionamiento del mismo acorde al Plan Director del Horno Alto. La apertura del centro y su puesta en marcha se estima para el mes de abril-mayo de 2024.
- Gestión y prestación de las visitas al Centro de Interpretación del Alto Horno de Sestao y eventos que puedan tener lugar en el recinto o inmediaciones del Alto Horno y parque público aledaño.

A este respecto y previo aviso a la empresa adjudicataria y en coordinación con la misma, el Ayuntamiento de Sestao o su medio propio SESTAO BERRI, SAMP podrán hacer uso de las instalaciones para eventos propios o talleres didácticos siempre mediante preaviso de al menos una semana.

- Gestión de un pequeño servicio de restauración/Bar/vending cumpliendo la normativa sanitaria y de horarios y garantizando la apertura de este servicio de restauración como complemento del servicio del propio centro de interpretación y especialmente siempre que haya visitas, eventos o cualquier acto que suponga una especial afluencia al centro de interpretación.

Casa Obrera ubicada en el Grupo de Viviendas Obreras denominado La Unión 38, de Sestao

- Coordinación y gestión de la denominada Vivienda Obrera, restaurada como tal por el Ayuntamiento de Sestao. La entidad adjudicataria se encargará de coordinar y dirigir todos los servicios que se presenten dentro del proyecto de acuerdo a una memoria de planificación de funcionamiento del mismo. Se plantea su apertura al público para el mes de febrero de 2024.

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, como centro de los servicios turísticos del municipio. No obstante, éste se extenderá por las restantes infraestructuras cuya gestión y coordinación son objeto del presente contrato (centro de interpretación del Horno Alto de Sestao en las inmediaciones del horno Alto y su parque público aledaño y vivienda obrera, ubicada en el Grupo La Unión 38 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 2024, por orden de la Alcaldía Presidencia del Ayuntamiento de Sestao.

SESTAO BERRI, SAMP será el responsable, junto con la empresa, de los/as Técnicos de Turismo y de los/as informadores/as turísticos/as

III.- OBLIGACIONES DEL ADJUDICATARIO RESPECTO AL SERVICIO:

El adjudicatario adquiere los siguientes compromisos:

- a) Compromiso sobre la gestión de los inmuebles: El adjudicatario deberá responsabilizarse de la gestión del buen uso de las infraestructuras, de las instalaciones y el mobiliario y limpieza de la Oficina de Turismo con el servicio de bicicletas eléctricas para visitas guiadas, del centro de interpretación del Alto Horno y su servicio de restauración de acompañamiento a la actividad principal del referido centro de interpretación y de la vivienda obrera ubicada en el Grupo la Unión.
- 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 cinco trabajadores/as que realicen las funciones recogidas en el pliego.

Dos de las personas trabajadoras tendrá la categoría profesional de Técnico de Turismo y otras tres de Informadores/as Turísticos/as, destinándose en todo caso un técnico /a de turismo a la Oficina de Turismo y otro/a al Centro de interpretación del Alto Horno, así como un informador/a a la Oficina de turismo y otro/a al Centro de Interpretación, encontrándose el restante informador/a a disposición del servicio según donde sea requerida su presencia en función de la planificación y las circunstancias, ya sea en la oficina de turismo, ya en el Centro de Interpretación del Alto Horno. Los/as técnicos/as de turismo podrán combinar sus tareas con las de los/as informadores/as turísticos/as, pero no al revés. La jornada laboral de los/as técnicos/as 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) Al menos dos personas Técnicas de Turismo, 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 2 años en gestión de un destino turístico local, comarcal o supracomarcal.

B) Al menos tres personas informadoras turísticas, que deberá cumplir las siguientes titulaciones y experiencia:

- Ciclo de Grado medio en turismo o similar
- Euskara B2 o acreditable conocimiento equivalente.
- Inglés B2 o acreditable conocimiento equivalente.
- Experiencia mínima de 6 meses en oficina de turismo o similar.

V.- RECURSOS MATERIALES:

El Ayuntamiento de Sestao aportará los locales, el mobiliario, el equipo y los elementos auxiliares para el desempeño de las funciones encomendadas, así como los suministros (agua, luz, internet...) de la oficina de turismo, del centro de interpretación del Alto Horno y de la vivienda obrera ubicada en el Grupo La Unión nº 38 de Sestao.

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) 4 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 dados 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 29 de diciembre de 2023.