

CRITERIO 1	MEMORIA TÉCNICA DESCRIPTIVA/PLAN DE TRABAJO	35,00	OFERTA ITXASLEHOR SERVICIOS TURÍSTICOS SL	34,00	OFERTA ALAIKI ZERBITZU GIZAKULTURALAK SL	30,00	OFERTA VANESA RIAL VILCABANA EVENTOS GLOBALES	6,00
1.1.	Estructura organizativa de los medios humanos acorde a las necesidades del pliego técnico -imbricada con medidas concretas de conciliación entre la vida personal, laboral y familiar y de fomento de la corresponsabilidad entre mujeres y hombres-, así como la calidad de los materiales que se adscriben a la presentación del servicio (sin aludir a aquellas cuestiones que hayan sido ofertadas en materia de idiomas como acreditación de criterios automáticamente evaluables):	15,00	Estructura organizativa de los medios humanos; Se propone un mínimo de 5 personas, 4 de ellas a jornada completa y un tercer informador a media jornada. Presenta 2 Técnicos de Turismo y 3 Informadores turísticos con descripción pormenorizada de la experiencia y demás circunstancias de las personas identificadas con perfil profesional y experiencia demostrable en el sector con mas de 3 años de experiencia en cada uno de los perfiles. Definen quien es la persona que va a cubrir cada puesto en cada uno de los recursos sin indicar la información que se solicita en el Sobre C. Identifican persona responsable externa del servicio con experiencia demostrable de 20 años en el sector turístico. El personal propuesto dispone de los requisitos mínimos exigidos en el pliego para cada puesto. Sustitución del personal cuando sea necesario y resolución de incidencias en un máximo de 24 h. Garantiza la cobertura de cada uno de los servicios. Medidas de conciliación claras y definidas con respecto a la flexibilidad temporal, permisos remunerados, licencias y vacaciones y cumplimiento de Ley 2/2005 y 3/2007 para la igualdad efectiva de mujeres y hombres. La calidad de los materiales según la Q de calidad turística SICTED del Ministerio de Comercio y Turismo y el Plan de Sostenibilidad Turística que ha desarrollado Itxaslehor en base a los ODS. Experiencia demostrable en el sector turístico gestionando la oficina técnica de gobernanza y de Productos turísticos del Departamento de turismo de la Diputación foral de Bizkaia y gestionando Oficinas de turismo y planes de turismo con mas de 20 años de recorrido. Servicio de limpieza para los 3 espacios y el servicio de restauración del centro de recepción de visitantes del Horno Alto incluidos.	15,00	Estructura organizativa de 5 personas al 100 % de jornada, 2 Técnicos de Turismo y 3 Informadores turísticos. Proponen la contratación de las personas que estan actualmente en la Oficina de Turismo por lo que se refiere a dos de los puestos pero no se traslada información que permita identificar las características experiencia de un personal ya organizado o designado para los tres puestos que ofertan adicionales a los dos ya existentes en la actualidad. Se presenta personas responsables, de referencia y apoyo, dentro de los servicios generales de ALAIKI, con perfil y experiencia dilatada en la gestión de equipamientos museísticos. No se define quien es el responsable de cada uno de los servicios ni su perfil ni experiencia, cumpliendo con los requisitos mínimos establecidos en el pliego según oferta. Presenta planning organizativo para cubrir todos los servicios. Convenio Intervención Social Bizkaia. Medidas de conciliación claras y definidas con respecto a la flexibilidad temporal, permisos remunerados, licencias y vacaciones y cumplimiento de la Ley 3/2007 para la igualdad efectiva de mujeres y hombres. Presenta materiales que aporta a los servicios; 2 maquinas de vending, servicio de limpieza a todos los espacios, 1 TIF (no aporta modelo), aporta mejoras de descuento del 15 % en servicios audiovisuales y recreativos. Apoyo de materiales propios en sus instalaciones. Sustitución de bajas y/o incidencias en un máximo de 24 h. Experiencia en gestión de diferentes Oficinas de Turismo: Santurtzi, Elorrio, Ondarrao y Bakio.	12,00	Estructura organizativa; Técnicos de turismo, Informadores turísticos, Personal en practicas, 1 supervisor director, 1 gestor de redes y 1 administrativo. No presenta ni especifica cuantos tecnicos ni cuantos informadores turísticos va a contratar por cada servicio ofertado, no presenta titulación, no presenta idiomas, no presenta % de jornada laboral por cada uno de los perfiles, no presenta experiencia profesional mínima, no presenta propuesta de apertura y atención de los servicios, no cumple requisitos mínimos establecidos en el pliego. No presenta convenio. Medidas de conciliación e igualdad; formación sobre la igualdad de género que se imparte al inicio del contrato laboral a cada empleado. Protocolo de acoso sexual. Medios materiales: aportará un tv de 50" al servicio. No especifica ni aporta experiencia en la gestión global de Oficinas de turismo; pone como ejemplo Portugaleta. No hace referencia en la oferta al centro de visitantes ni de la Casa de Socorro. La propuesta es generica, sin concreción y sin especificar contenidos. Propone sustituir personal en un plazo maximo 45 minutos.	2,00
1.2.	Plan del servicio y su metodología: Dimensión y calidad del programa de actividades y su justificación económica:	10,00	Especifica de forma clara y concisa las tareas, funciones, documentación y servicio de cada uno de las infraestructuras de turismo. Presenta plan de servicio y metodología basado en el Plan Operacional del Plan Estratégico de Sestao que se basa en 5 ejes: Gestión y Gobernanza Turística (creación de la Mesa de Turismo y alineada con los Objetivos de Desarrollo Sostenible y el "Plan Director para el impulso-económico y mejora urbana del Horno Alto nº 1 de Sestao y su entorno físico"), Estructuración de Recursos tractores (Cuarto de Socorro como Oficina de Turismo, ruta obrera, Casa-Museo La Unión, ruta de memoria histórica, rutas saludables en bici, Industria Viva, visitas guiadas por obras al Horno Alto, parque público del Horno Alto como espacio, Sestao como actor clave del patrimonio industrial de la Ria. Creación y desarrollo de productos turísticos, comunicación e información (desarrollo de los contenidos, plan de comunicación digital, creación de contenidos en RSS, creación de un repositorio fotográfico. Promoción Externa. Plan de sostenibilidad turística y ODS (Manual de buenas practicas de la Oficina de Turismo de Sestao). Código Ético. Metodología - Diseño de Cuadro de Mando.	10,00	Presenta propuesta de actividades y su metodología teniendo en cuenta como marco de referencia el Plan de Actividad Turística de Sestao. Propone un programa de actividades basada en los 5 ejes estratégicos del mismo como son: estructuración de la oferta, creación de productos, promoción y comercialización, sensibilización y formación y gestión y gobernanza. Todas las actividades propuestas dan respuesta a los objetivos de desarrollo sostenible (ODS) establecidos en el Plan Director de Sestao y se incorpora la Igualdad de Genero de manera Transversal. Propone actividades según público destinatario y acciones con valoración económica adicional. Aporta Plan del Servicio anual diferenciado por ejes, acciones y publico destinatario. NO INCLUYE EL SERVICIO DE GESTIÓN DE BICIS ELCTRICAS PARA RUTAS TURISTICAS SALUDABLES	9,00	Presenta 7 actividades sin especificar ni metodología: visita a las iglesias de los municipios, visitas guiadas a los montes del entorno, tour gastronómico por la comarca, Sestao en fotografía, la comarca en bicicleta, Bicicleta popular, visitas nocturnas. Muestra ejemplos de rutas y actividades realizadas en Portugaleta. No estructura las actividades. Propone "rutas a tu aire". No estructura la propuesta al Plan de Actividades turística de Sestao ni a los objetivos de desarrollo sostenible (ODS) establecido en el Plan Director de Sestao. No aporta Plan de servicio anual, pone ejemplo del año 2020 y 2021.	1,00
1.3.	Fórmula de gestión interna y control de incidencias de visitantes, así como el sistema de coordinación con el Ayuntamiento:	5,00	Presenta Gestión interna, control de incidencias, demanda de información específicos de cada una de las infraestructuras. Encargado de la limpieza de las tres instalaciones. Presenta protocolo de gestión de personas y gestión en la solicitud de presentación y tramitación de subvenciones, reuniones de coordinación internas y externas con Ayuntamiento, estadísticas e informe mensual, recogida de quejas y sugerencias, control de incidencias, material promocional y venta de Merchandising	5,00	Presenta metodología de gestión interna, control de incidencias y sistemas de coordinación. Puesta a punto diaria, principios de atención al público, protocolo de atención a las personas, protocolo de recepción del correo, protocolo de recepción de llamadas, Protocolo de petición turística, protocolo de visitas guiadas y actividades, productos informativos, control de incidencias, colaboración con los agentes de la red turística, coordinación grupos de trabajo y con Ayto. Sestao Berri	5,00	Presenta los pasos y fases generales para una adecuada prestación del servicio de información; fase de entrada y bienvenida, fase de desarrollo del servicio, fase de despedida. Presenta herramientas de trabajo para la oficina; medios impresos, medios informáticos y de reproducción, medios de telecomunicaciones. Protocolo de comunicación entre los usuarios y la empresa, Protocolo de comunicación entre la empresa y el Ayuntamiento.	3,00
1.4	Plan de promoción de empleo local y comarcal:	5,00	Prioridad en la contratación on proveedores y agentes locales, merchandising está compuesta por artículos "made in Sestao", inclusivos, colaborativos y locales. Divulgación de todas las ofertas de empleo que se publiquen en los diferentes servicios, zona de Oficina de Turismo dedicada a ciudadanía, pagina web de turismo, redes sociales, selección de personal a través de Behargintza.	4,00	La Oficina de Turismo de Sestao contará con un espacio habilitado dentro de la Oficina de Turismo dedicada al empleo local y comarcal, colaboración con empresas del sector metalúrgico, oferta formativa relacionada con el sector metalúrgico, ofertas de empleo de los puestos propios y ajenos de trabajo relacionados con el sector turístico (colaboración continua con el Behargintza), información y difusión en las redes sociales, informe anual de puestos de trabajo generado.	4,00	No presenta.	0,00
CRITERIO 2	MEJORAS (SIN COSTE ADICIONAL):	14,00	VALORACION CRITERIO 2	13,00	VALORACION CRITERIO 2	12,00	VALORACION CRITERIO 2	5,00
2.1.	Programación complementaria a la actividad de la oficina de turismo:	6,00	Proponen 6 actividades complementarias: visita guiada ruta obrera, visita guiada memoria histórica, vista guiada fotografica after wall, visita a la industria viva de Sestao, visita interpretativa vivienda obrera para estudiantes, Plan de exposiciones y actividades en la Oficina de Turismo y el Centro de visitantes del Alto Horno.	6,00	Proponen 4 actividades complementarias (Fin de Semana Industrial, Laboratorio Intergeneracional, Concursos y Sestao Industria Fest)	4,00	Propone organizar 4 exposiciones: Espacio cultural Jacobeo Camino de Santiago (EXPOSICION 1 Espacio Proyección audiovisual, EXPOSICION 2 Espacio "Pasos del Peregrino", EXPOSICION 3 Peregrinar al final del mundo, EXPOSICION 4 Iglesias del camino.) Durante el mes de Agosto: Exposiciones, Actuaciones, recreaciones, decoraciones, decoraciones y mercaderes del camino.	4,00
2.2.	Plan de exposición y venta de productos locales, turísticos y promocionales	4,00	Productos "made in Sestao", Postales y camisetas con ilustraciones de edificios representativos de Sestao, Diseño de estuches de tela diseñados por Fundación Integrando, asociación local que trabaja con mujeres en riesgo de exclusión social. Identidad propia de Sestao, colaboración con asociaciones culturales y deportivas,	4,00	Tienda online de productos locales, exposición y venta de productos locales en la Oficina de turismo y centro de interpretación, elaboración de plano de comercios locales y hostelería, % en comercios y hostelería.	4,00	Productores del camino.	1,00
2.3.	Gestión del proceso de calidad de la oficina de turismo y formación interna, principalmente en relación con patrimonio industrial:	4,00	Herramienta de comunicación SLACK, Plan de Formación en Patrimonio Industrial, Sostenibilidad, Accesibilidad Y turismo Inclusivo, Competencias digitales y código ético. Propuestas de formación en: Formación en los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Formación en accesibilidad, turismo inclusivo, formaciones en turismo LGBTQ+, Formación en analítica de datos, barnetegis" tecnológicos.	3,00	Gestión de consecución de la Q de calidad de la oficina de turismo según normativa UNE, Formación Interna (Patrimonio Industrial, gestión de proyectos de Patrimonio Industrial, Curso de utilización saludable de voz, turismo y desarrollo sostenible)	4,00	No presenta.	0,00
TOTAL	VALORACIÓN SOBRE B	49,00	VALORACION CRITERIO 1+ CRITERIO 2	47,00	VALORACION CRITERIO 1+ CRITERIO 2	42,00	VALORACION CRITERIO 1+ CRITERIO 2	11,00
			PASA A VALORACIÓN SOBRE C POR SUPERAR UMBRAL MÍNIMO DE 24,5 PUNTOS		PASA A VALORACIÓN SOBRE C POR SUPERAR UMBRAL MÍNIMO DE 24,5 PUNTOS		NO PASA A VALORACIÓN SOBRE C POR NO SUPERAR UMBRAL MÍNIMO DE 24,5 PUNTOS	