B022-2020-00011

PLIEGO DE CLÁUSULAS TECNICAS PARA LA CONTRATACION POR EL AYUNTAMIENTO DE KARRANTZA DEL SERVICIO DE INFORMACION, PROMOCIÓN Y GESTION TURISTICA DEL MUNICIPIO DE KARRANTZA

CLÁUSULA PRIMERA. Objeto del Contrato

El objeto del contrato es la realización del servicio de información, promoción y gestión de los recursos turísticos del municipio de Karrantza. Este objeto engloba las siguientes actividades:

1.- Desarrollo y gestión de los servicios de información turística en la Oficina de Turismo, en puntos de información, en ferias y eventos promocionales que pudieran realizarse.

2.- Gestión del recurso turístico de las Cuevas de Pozalagua

3.- Gestión del recurso turístico de Museo Dolomitas

4.- Promoción del destino y las actividades turísticas, productos y programas turísticos, así como de la oferta del sector turístico.

5.- Asesoramiento en materia turística, formulación de propuestas e iniciativas e implementación de sistemas de calidad.

6.- Gestión de la web de turismo municipal.

Todos los servicios incluidos en el contrato se prestarán con flexibilidad y multifuncionalidad y se adaptarán a las necesidades del Ayuntamiento de Karrantza.

CLÁUSULA SEGUNDA. Características generales de la explotación.

La adjudicataria está obligada al pago de los salarios a los trabajadores y su retención de IRPF, así como el abono puntual de las cuotas correspondientes a la Seguridad Social. El salario a abonar será el recogido en el Convenio colectivo de aplicación según la categoría profesional que le corresponda a la persona trabajadora, sin que en ningún caso pueda ser inferior al establecido para el Grupo profesional 3, según el Convenio Colectivo Laboral de Ámbito Estatal para el Sector de Agencias de Viajes (de referencia para el cálculo del precio del contrato), aunque esta cantidad puede aumentarse según la oferta del licitador.

Todo el personal tendrá que tener los conocimientos necesarios para poder desarrollar el trabajo tanto en un recurso como en otro, independientemente del recurso habitual en el que trabaje.

La empresa adjudicataria tendrá que gestionar las redes sociales de cada recurso (entre ellas, Facebook y Twitter). Así mismo, deberá encargarse del mantenimiento y actualización semanal, durante todo el contrato de la página web de la Cueva de Pozalagua así como de la del Ayuntamiento en materia de turismo.

La empresa adjudicataria tendrá que encargarse de elaborar unidades didácticas de los distintos recursos tanto en euskera como en castellano (Pozalagua, Dolomitas y una combinada de Pozalagua con Dolomitas). Estás unidades didácticas tendrán que ser al menos dos de cada tipo, distinguiendo dos tramos de edades.

Será responsabilidad de la adjudicataria la formación, planificación del calendario laboral y seguimiento diario del trabajo elaborado a personal externo a la propia empresa contratada por el ayuntamiento de Karrantza.

La adjudicataria deberá encargarse de la coordinación, organización y ejecución de reuniones entre los trabajadores de la empresa con el objetivo de desarrollar y ejecutar nuevas propuestas turísticas.

Tanto en la Oficina de Turismo como en Dolomitas y en Pozalagua se tienen que encargar de la limpieza y el acondicionamiento. Es decir, aunque personal de Ayuntamiento limpia los citados recursos, los guías se tienen que encargar de que las instalaciones estén limpias y correctas para la recepción de los clientes.

Las dependencias de cada recurso tendrán que estar ordenadas y organizadas, teniendo la empresa adjudicataria la obligación de tener los folletos actualizados y encargándose de su reposición.

CLÁUSULA TERCERA. Gestión Oficina turismo y puntos de información turística.

El desarrollo y gestión de los servicios de información turística en la Oficina de turismo municipal y, en su caso, puntos de información, así como en ferias, congresos y eventos promocionales que pudieran realizarse, se realizará conforme a las siguientes prescripciones técnicas:

2.1. Prestaciones que comprende:

La gestión de la Oficina de turismo y puntos de información Turística comprende la apertura y cierre, atención al público, telefónica y presencial y dinamización del equipamiento existente.

A tal efecto el adjudicatario deberá de disponer de personal para poder atender las consultas turísticas presenciales de los visitantes, facilitará información sobre la oferta turística, patrimonial, cultural, deportiva y de ocio del municipio y cualquier información práctica necesaria para los visitantes.

Además, cuando la Cueva de Pozalagua esté cerrada deberá atender el teléfono de esta y gestionar tanto las reservas como cualquier otra cuestión relativa a la cueva (Venta on line, etc.…).

2.2. Calendario y horario de apertura en situación Covid:

La oficina de información turística se encuentra ubicada en Ambasaguas s/n. El calendario y horario de apertura es el siguiente:

Temporada baja (meses de enero a mayo y de octubre a diciembre): de martes a viernes y domingos de 11 a 14 horas y los sábados de 11.00 a 14.00 y de 16.00 a 18.00 horas con las siguientes excepciones:

- Puente de San José: jueves y viernes se trabajará de 11.00 a 14.00 y de 16.00 a 18.00 horas y el domingo de 11.00 a 14.00 horas.

- Semana Santa de jueves Santo a domingo: en los que además del horario matinal (de 11 a 14 horas) se abrirá en horario de tarde de 16:00 a 18: horas. El lunes de Pascua se abrirá de 10.00 a 14.00 horas.

- Puente del Pilar: sábado, domingo y lunes de 11.00 a 14.00 y de 16.00 a 18.00 horas y el martes de 11.00 a 14.00 horas.

- Festividad de la Inmaculada y Día de la Constitución: sábado, domingo, lunes y martes el horario será de 11.00 a 14.00 y de 16.00 a 18.00 horas, el miércoles será de 11.00 a 14.00 horas.

Temporada alta: (de junio a septiembre ambos inclusive): La apertura será de martes a jueves y los domingos en horario de 11 a 14:00 horas, y los viernes y sábados, además, en horario de tarde de 16:00 a 18:00 horas. Los lunes, la oficina de turismo permanecerá cerrada excepto cuando coincida con puente.

Durante este periodo en el que la Antigua Fábrica de Dolomitas no dispondrá de personal propio, se encargará de realizar las visitas guiadas, la venta on line y cualquier otra cuestión derivada de la gestión del recurso.

Los puntos de información turística se encuentran ubicados en las taquillas de las Cuevas de Pozalagua y en el Museo Dolomitas, así como en dos paneles informativos situados en los Barrios de Concha y La Estación. Respecto a los dos primeros el horario será el señalado en las cláusulas tres y cuatro de estos pliegos. Respecto a los paneles informativos la empresa adjudicataria se obliga a formular propuestas de contenido, gestión de volcado de contenidos y su actualización. Las propuestas deberán ser aprobadas por la Alcaldía-Presidencia.

La Oficina de Turismo permanecerá cerrada los lunes (excepto si coincide con puente o festivo), los días 1 y 6 de enero, 18 de septiembre y 24, 25 y 31 de diciembre.

El presente calendario se ha realizado teniendo en cuenta la actual situación sanitaria mundial. Si cambiase la situación se modificará el horario de la oficina y la jornada a realizar, quedando el computo de total de horas inalterables.

2.3. Recursos humanos:

El servicio estará siempre atendido por, como mínimo, por una persona. La trabajadora tendrá un contrato de 1550 horas anuales.

El servicio se deberá prestar por personal con experiencia en labores de atención al público y de comunicación y con capacidad para resolver reclamaciones y situaciones imprevistas. En el servicio de atención turística se garantizará el conocimiento de herramientas ofimáticas (Word, Excel, bases de datos, PowerPoint, open office, internet y correo electrónico, etc.…) y de redes sociales. Además de conocimientos sobre la infraestructura y oferta turística, cultural, monumental y de ocio del municipio y de la comarca.

CLÁUSULA CUARTA. Gestión compartida del recurso turístico de las Cuevas de Pozalagua

3.1. Prestaciones que comprende:

La empresa adjudicataria realizará la gestión compartida del recurso turístico de las Cuevas de Pozalagua, responsabilizándose de la apertura y cierre, atención al público (telefónica y presencialmente) y dinamización del equipamiento, en apoyo del personal municipal, durante el calendario y horario ordinario que se indica en el apartado 3.2.

Se entiende incluido el servicio de información sobre las Cuevas y en general sobre información turística del municipio, venta de entradas y productos turísticos, así como el servicio de guía turístico de las visitas a la Cueva o cualquier otra cuestión derivada del puesto de trabajo.

Además, la adjudicataria deberá sustituir a la guía oficial del Ayuntamiento durante, al menos, 90 horas al año por imprevistos.

3.2. Calendario y horario de apertura situación Covid:

Temporada baja: Comprende desde el 1 de enero hasta el 15 de junio y desde el 15 de septiembre hasta el día 31 de diciembre: el servicio se prestará únicamente los sábados y domingos en horario de 11:00 a 18:00 horas, es decir 7 horas diarias, siendo el último pase de visita a la Cueva a las 17:00 horas.

Se contemplan las siguientes excepciones:

- Puente de San José: Se trabajará el jueves y el viernes en horario de temporada baja.
- Semana Santa y Semana de Pascua se trabajará de 11.00 a 20.00 horas, siendo el último pase a las 19.00 horas.
- Puente del Pilar: Se trabajará sábado, domingo, lunes y martes en horario de temporada baja.
- Festividad de la Inmaculada y Día de la Constitución: Se trabajará desde el día 5 al 12 de diciembre sin descanso semanal en horario de temporada baja.
- Periodo vacaciones navideñas: Se trabajarán los días 26, 28, 29 y 30 de diciembre en horario de temporada baja.

Temporada alta: El periodo comprendido entre el 15 de junio al 15 de septiembre. Durante la temporada alta el servicio se prestará de martes a domingo y los festivos en horario de 11:00 a 20:00, es decir 9 horas diarias, siendo el último pase de visita a la Cueva a las 19.00 horas.

Las Cuevas de Pozalagua permanecerán cerradas los lunes excepto si coincide con puentes y festivos, el 1 y 6 de enero, el 18 de septiembre, el 24, 25 y 31 de diciembre.

3.3. Recursos humanos:

En calendario del servicio en la actual situación sanitaria mundial se atenderá de forma conjunta entre el guía oficial del ayuntamiento y una persona de la empresa adjudicataria. En el caso de que la situación sanitaria permita activar modificación prevista del contrato, será atendido de forma conjunta entre el guía del ayuntamiento y 2 personas de la empresa adjudicataria.

El servicio se deberá prestar con personal con experiencia en labores de atención al público y de comunicación y con capacidad para resolver reclamaciones y situaciones imprevistas. En el servicio se garantizará el conocimiento de herramientas ofimáticas (Word, Excel, bases de datos, PowerPoint, open office, internet y correo electrónico, etc.…) y de redes sociales. Además de conocimientos sobre la infraestructura y oferta turística, cultural, monumental y de ocio del municipio y de la comarca.

Los servicios se prestarán con flexibilidad y multifuncionalidad y se adaptarán a las necesidades del Ayuntamiento de Karrantza, debiendo tener una disponibilidad total.

El guía contratado en calendario Covid deberá tener un contrato de 1550 horas. En caso de que se pudiera incorporar un segundo guía este tendrá un contrato de 600 horas.

CLÁUSULA QUINTA. Gestión del recurso turístico de Museo Dolomitas

4.1. Prestaciones que comprende:

La empresa adjudicataria realizará la gestión compartida del recurso turístico del Museo Dolomitas, responsabilizándose de la apertura y cierre, atención al público (telefónica y presencialmente) y dinamización del equipamiento, durante el calendario y horario ordinario que se indica en el apartado 4.2.

Se entiende incluido el servicio de información sobre el Museo y, en general, sobre información turística del municipio, venta de entradas y servicio de guía turístico (visita guiada) al Museo Dolomitas.

Asimismo, la empresa adjudicataria se comprometerá a la realización de las visitas concertadas que se establezcan y que no tengan lugar dentro del horario ordinario de apertura del Museo.

Este recurso deberá ser atendido por el personal de la oficina de turismo de forma simultánea.

4.2. Calendario y horario de apertura:

El servicio se prestará todos los sábados, domingos, festivos y puentes del año y la Semana Santa y Pascua. No se prestará el servicio los lunes (excepto festivos o puentes), los días 1 y 6 de enero, 18 de septiembre y 24, 25 y 31 de diciembre.

El horario de apertura será el siguiente:

- Los sábados será de 11:00 a 14:00 y de 16:00 a 18:00 horas.
- Los domingos de 11.00 a 14.00 horas (Excepto puentes que se trabajará de 11.00 a 14.00 y de 16.00 a 18.00 horas)
- Semana Santa de 11.00 a 14.00 y de 16.00 a 18:00 horas.
- En los puentes, cuando el festivo cae en jueves o viernes se trabajará tanto el propio festivo como el laborable del puente de 11.00 a 14.00 y de 16.00 a 18.00 horas. Cuando el festivo cae en lunes o martes, el día anterior o los dos días anteriores se trabajará de 11.00 a 14.00 y de 16.00 a 18.00 horas.

4.3. Recursos humanos:

El servicio se deberá prestar por personal con experiencia en labores de atención al público y de comunicación y con capacidad para resolver reclamaciones y situaciones imprevistas. En el servicio se garantizará el conocimiento de herramientas ofimáticas (Word, Excel, bases de datos, internet y correo electrónico, etc.…) y de redes sociales. Además de conocimientos sobre la infraestructura y oferta turística, cultural, monumental y de ocio del municipio y de la comarca.

CLÁUSULA SEXTA. Promoción turística de Karrantza.

Esta actividad implica la promoción del destino y las actividades turísticas, productos y programas turísticos, así como de la oferta del sector turístico, en el ámbito local, nacional e internacional. Asimismo, en su caso, la asistencia a ferias, congresos y eventos promocionales.

Además, se incluyen las siguientes prestaciones:

- Elaboración y ejecución, una vez aprobado, del Plan anual de promoción turístico.
- Gestionar las solicitudes de visitas guiadas tanto para grupos como para individuales. (informar, tramitar y confirmar dichas solicitudes).
- Realizar presentaciones para la promoción del destino dirigida a turoperadores, medios de comunicación y a la oferta del destino. Mailings, invitaciones a asociaciones, empresas,…. Entregas de premios y otros.
- Designar un Coordinador del servicio, con flexibilidad horaria y disponibilidad, así como con atención telefónica 24 horas al día los 365 días del año.
- Campañas de comunicación y elaboración de notas de prensa.
- Respecto a los paneles informativos existentes, la empresa adjudicataria se obliga a formular propuestas de contenido, gestión de volcado de contenidos y su actualización. Las propuestas deberán ser trimestrales y serán aprobadas por la Alcaldía-Presidencia.
- Remisión de información turística actualizada a Asociaciones y Colegios.
- Formulación de propuestas que incidan en el incremento de la estancia media actual del turista.
- Proponer nuevas acciones de marketing turístico referentes a mejorar e innovar la promoción del destino, teniendo en cuenta entre otras acciones, la propuesta de nuevas actividades y servicios, la realización de estudios de benchmarking, la participación en redes y la captación de posibles acciones enmarcadas dentro de proyectos de la Unión Europea.
- Coordinar y velar por el correcto funcionamiento de las actividades y servicios turísticos municipales.
- Informar de las incidencias ocurridas durante el desarrollo del servicio, así como las soluciones aplicadas.
- Asistencia, montaje y desmontaje y atención al público en las ferias, stands o cualquier otro punto que el Ayuntamiento considere.
- Elaboración de nuevos packs turísticos promocionales con los recursos del Valle o la comarca.
- Coordinación, organización y ejecución de reuniones entre los recursos del Valle, los alojamientos, empresas turísticas y hostelería para llevar a cabo diferentes acciones en beneficio de todos los implicados.

- Preparar un calendario de días de actividades en los distintos recursos: Día Mundial de los Monumentos y Sitios, Día Mundial del Agua, Día de la Mujer, etc.…

Los servicios mencionados son de obligado cumplimiento debiéndose realizar además cualquier otro que éste en relación directa con la ejecución del contrato

CLÁUSULA SEPTIMA. Asesoramiento en materia turística, formulación de propuestas e iniciativas e implementación de sistemas de calidad.

Además se incluyen en este apartado los siguientes servicios:

- Asistencia a cualquier evento en el que el ayuntamiento requiera la presencia de la empresa adjudicataria (Entrega de premios, encuentros empresariales, reuniones, etc.…).
- Búsqueda de fuentes de financiación, ayudas y subvenciones.
- Elaboración de planning de horarios y visitas a los diferentes recursos turísticos en función de las asociaciones o grupos.
- Participación en los diferentes programas que en materia de Turismo implemente el Gobierno Vasco, tipo. Buenas Prácticas, Euskadi Gastronomika, Uso de las TIC,..
- Recogida estadística de datos de la demanda presencial.
- Elaboración de informes estadísticos anuales y todos aquellos que se requieran según las necesidades del servicio.
- Recogida de datos para la posterior difusión de información sobre la infraestructura y oferta turística, deportiva, cultural y de ocio del municipio y de su entorno y, en general, sobre todos los servicios y recursos que interesen al visitante. La información indispensable será:
    1. Infraestructura de acogida al visitante, de equipamiento turístico y cultural y de comunicaciones.
    2. Información sobre la oferta monumental, cultural, lúdica, deportiva, gastronómica, diferentes tipologías de alojamientos turísticos, establecimientos de restauración y bares, empresas de actividades lúdicas y turísticas, transporte público y de todos aquellos servicios de utilidad para el turista.
    3. Agenda Cultural del municipio
    4. Actividades organizadas EN EL MUNICIPIO.
    5. Atractivos regionales y rutas turísticas por el municipio.
- Colaborar en la actualización de la información que contienen los soportes promocionales existentes.
- Participar en el desarrollo y aplicación de sistemas de calidad.
- Mantenimiento de reuniones de coordinación semanales con el Ayuntamiento (a razón de una hora semanal).
- Presentación de Memoria anual

- Establecimiento y seguimiento de procedimientos, objetivos, indicadores, manuales de atención al visitante
- Mantenimiento y actualización del sistema de quejas y sugerencias
- Proponer nuevas acciones referentes a mejorar e innovar el servicio de atención turística.
- Velar por el correcto funcionamiento de las actividades y servicios programados por el Ayuntamiento, relacionadas con la gestión turística.
- Funciones de comisariado en exposiciones: Localización de los objetos a exponer, mediación entre las instituciones públicas o privadas, trabajo de investigación, elaboración del catalogo y/o folleto explicativo, planificación, guionizar y desarrollar la visita y formación a los guías.
- Diseño y elaboración de folletos de información turística.
- Colaborar directamente con Enkartur, la entidad de turismo comarcal para llevar a cabo las acciones necesarias de promoción del valle.
- Respecto a la Asociación de Cuevas Turísticas Españolas y Sociedad Geológica de España, tendrá que actuar de enlace con la Asociación y acudir a las reuniones, eventos, etc.… que el Ayuntamiento estime oportuno.
- Contactar con las Universidades cercanas para promover Pozalagua como laboratorio y formación para su alumnado.
- Estar al tanto en materia de turismo industrial y patrimonio industrial: Turismo Industrial, Semana Internacional del Turismo Industrial de Euskadi. I Foro Internacional de Turismo Industrial de Euskadi; Ruta Europea ERIH, etc.…
- Exposición Gure Arropa: tendrá la obligación de ejecutar la exposición, elaborar la visita guiada y un folleto informativo, promocionar en redes sociales y cualquier otra acción que derive la propia exposición.

CLÁUSULA OCTAVA. Coordinación y organización de diferentes eventos con repercusión en el municipio.

A lo largo del año se celebran en el municipio diferentes actos con gran repercusión para el turismo en el Valle, por lo que la adjudicataria deberá encargarse de realizar las siguientes actuaciones (sin perjuicio de que pueda surgir cualquier otra nueva):

- Conciertos de Pozalagua: Se encargará de organizar, planificar y coordinar los distintos aspectos necesarios para llevarlos a cabo.
- Coordinar, organizar y ejecutar las Jornadas Gastronómicas que se realizan en febrero entre productores y hostelería.
- Coordinar, planificar y ejecutar las Jornadas de Patrimonio Europeo y el DIM (Día Internacional de los Museos) promovidos por Diputación de Bizkaia y Bizkaikoa, así como la elaboración de la visita, su guión y la asistencia tanto a las reuniones organizadas por los distintos entes, como a la formación ofertada por Diputación a este respecto.
- Se encargará de promover y dinamizar el Día de las Cuevas Vascas organizado por Lurpea, el Día Mundial del Mundo Subterráneo organizado por la

Asociación de Cuevas Turísticas Españolas, así como cualquier otro día de interés que promueva el ayuntamiento.

CLÁUSULA OCTAVA. Gestión de la página web de turismo.

Con objeto de fomentar los recursos turísticos del municipio y hacer del Valle de Carranza un municipio atractivo, esta la pagina web municipal de turismo. Esta, de titularidad municipal, deberá dotarse de todo el contenido que permita difundir el patrimonio histórico cultural del municipio, así como recursos turísticos (visitas, rutas de senderismo, etc) y otros complementarios a estos tales como restaurantes, alojamientos para pernoctar, etc.

La gestión conllevará:

- Hacer un estudio previo de los recursos del municipio
  - Recursos turísticos (visitas guiadas, cosas a ver, senderismo y cualquier otro que pueda ser objeto del presente contrato)
- Traspasar lo contenido en el estudio previo a la pagina web.
  - El contenido deberá estar de tal manera estructurado que sea los mas accesible y explicito posible.
  - El diseño general definitivo se aprobará entre el ayuntamiento y la empresa adjudicataria.
- Mantener la pagina web y actualizar el contenido en cuanto a horarios, tarifas, etc.
- Proponer mejoras para la implantación continua de avances que faciliten la visita a la pagina web turística.

En Karrantza, a 30 de noviembre de 2020.

EL ALCALDE

AYUNTAMIENTO DE KARRANTZA

Fdo.: D. Raúl Palacio Portillo