ONDARROAKO UDALA
Bizkaia

PLIEGOS TECNICOS PARA LA GESTIÓN DE LA OFICINA DE TURISMO DE ONDARROA Y OTROS SERVICIOS

Nº expte: C/1188 (2022)

0.- INTRODUCCIÓN

El objeto del contrato es la gestión de los diferentes servicios que se van a prestar desde la Oficina de Turismo de Ondarroa, entre los que además de la atención al público y gestión de los recursos turísticos del municipio también en incluye la gestión de reservas para el uso de varios equipamientos municipales y la atención a la ciudadanía en cuanto a venta de bonos y billetes de las campañas y actos organizados desde el Ayuntamiento.

CPV principal: 63513000-8 servicios de información turística
CPV adicional: 79342320-2 servicios de atención al cliente

1.- OBJETIVOS GENERALES:

Los objetivos que se pretenden lograr mediante la gestión de la oficina de turismo son los siguientes:

- ✓ Facilitar información turística sobre Ondarroa y la comarca de Lea-Artibai a los ondarrutarras así como a las personas usuarias que se acerquen.
- ✓ Difusión de los atractivos turísticos y socioculturales de Ondarroa
- ✓ Difusión de información turística general sobre Euskal Herria.
- ✓ Ofrecer atención a las personas visitantes y turistas.
- ✓ Guiar la coordinación entre las iniciativas que surgen en Ondarroa en el sector turístico, participando en cualquier comisión relacionada con el sector turístico, y llevando los temas relacionados con el turismo.

Objetivos que se pretenden lograr mediante la gestión de algunos equipamientos municipales:

- ✓ Gestionar las solicitudes para reserva para el uso de la sala de exposiciones y sala polivalente de la Kofradia Zaharra por las asociaciones del municipio, para desarrollar distintos actos, espectáculos, exposiciones y salas de reuniones.

Objetivos que se pretenden lograr como punto de atención e información de actividades organizadas desde el Ayuntamiento.

- ✓ Ofrecer un punto de venta e información de la venta de bonos, billetes, boletos, etc de las campañas o actos culturales organizados desde el Ayuntamiento. Asi como trabajar y colaborar con el técnico de Cultura para la adecuada gestión de estas actividades.

2.- CALENDARIO Y HORARIOS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO DE LA OFICINA DE TURISMO:

A la hora de concretar el calendario y el horario se tendrá en consideración el Decreto 279/2003, de 18 de noviembre, por el que se crea la Red Vasca de Oficinas de Turismo (ITOURBASK), así como la normativa que lo modifica, en tanto en cuanto el Ayuntamiento de Ondarroa es parte de dicha red. Igualmente, se tendrá en consideración el acuerdo firmado para ser parte de dicha red, con sus modificaciones, incluidas las acordadas con el departamento de turismo del Gobierno Vasco.

2.1. CALENDARIO

Respecto a la apertura de la Oficina, el año tendrá dos épocas diferenciadas:

1) Temporada baja: del 16 de septiembre al 14 de junio, ambos inclusive. Si el 16 de septiembre coincide con fin se semana, se considerará temporada alta. En caso de que Semana Santa, Semana de Pascua y días festivos entre semana y puentes, así como sus correspondientes fines de semana, se celebren en dicho periodo, se les aplicará el calendario y horario de temporada alta.

En esta temporada los lunes podrá permanecer cerrada, siempre y cuando no sea festivo o puente. Si es festivo o puente, el día de cierre de la oficina puede trasladarse a otro día de la semana, y dicha circunstancia quedará recogida en el calendario realizado a principios de año.

2) Temporada alta: Del 15 de junio (si cae domingo o lunes, la temporada alta comenzará el sábado anterior) al 15 de septiembre (si cae viernes o algún día entre semana, ese fin de semana también será de temporada alta); serán de temporada alta los festivos y puentes que coinciden con fin de semana y sus correspondientes fines de semana.

En temporada alta la oficina permanecerá abierta todos los días.

El servicio permanecerá cerrado los días: 24-25-31 de diciembre y 1-6 de enero.

2.2. HORARIO

El horario de la Oficina de Turismo correspondiente a cada temporada es el siguiente:

1) Temporada baja: La oficina deberá permanecer abierta de martes a sábado al menos entre las 11:00 y 14:00 y entre las 17:00 y 19:00 h. (5 horas). Los domingos de 11:00 a 14:00 h. (3 horas)

2) Temporada alta: La oficina deberá permanecer abierta de lunes a domingo al menos entre las 10:00 y 14:00 y entre las 16:00 y 20:00 h. (8 horas).

El número mínimo de horas en cada año de duración del contrato en las que permanecerá abierta la Oficina de Turismo será la que figura como ANEXO a este Pliego Técnico.

Asimismo, la empresa adjudicataria se comprometerá, fuera del horario de apertura de la Oficina arriba descrito, a la realización de las visitas concertadas que se establezcan, reuniones de Iturbask, apertura, cierre y atención de las Salas de Exposiciones, Sala Polivalente de la Kofradia Vieja, así como la venta y atención al ciudadano para la venta de entradas y bonos de las actividades organizadas por el Ayuntamiento.

Los servicios se prestarán con flexibilidad y multifuncionalidad y se adaptarán a las necesidades del Ayuntamiento de Ondarroa, debiendo tener una disponibilidad total. El número de horas previstas para estos servicios prestados fuera del horario de apertura normal de la oficina, se ha estimado en 100 horas al año.

3.- DESCRIPCIÓN DEL EDIFICIO:

Planta primera: oficina de turismo.
Segunda planta: sala de exposiciones.
Planta tercera: sala polivalente.

Equipamiento audiovisual de la sala de exposiciones y sala polivalente:

<u>Equipamiento de luces</u>
1 proyector "spot" de 35 con posibilidad para distintas lámparas
1 proyector "wall-waser"de 35 con posibilidad para distintas lámparas

2 sistemas de regulación de luces (una por sala) en línea trifásica.

Equipamiento audiovisual
1 monitor australian bat amx-526.
1 lector de dvd marantz 4500
4 altavoces jbl control 25 av wh
4 altavoces jbl control 29 av
1 etapa de potencia crown cts1200
1 etapa de potencia crown cts600
3 micrófonos shure ezg/12
1 mesa de mezclas soundcraft sx20/4
1 video-proyector sanyo plc
1 eléctrico
1 pantalla con trípode

4. - FUNCIONES Y OBLIGACIONES DE LA ADJUDICATARIA. MODO DE FUNCIONAMIENTO:

Las obligaciones y funciones que deberá cumplir la oficina de turismo serán:

- ✓ Abrir y cerrar la oficina de turismo.
- ✓ Atender al público usuario de la oficina de turismo, ofreciendo información y aclaraciones. También por teléfono, fax o correo electrónico.
- ✓ Realizar el control estadístico de las visitas que se acercan hasta la oficina o de las consultas realizadas por otro medio.
- ✓ Realizar y actualizar el inventario de los recurso turísticos y culturales de Ondarroa, y ponerlo a disposición de las personas usuarias del servicio
- ✓ Preparar material turístico: folletos publicitarios, guías, planos, etc.
- ✓ Impulsar la oferta turística (feria, carpas…), enviar folletos turísticos a ferias de turismo y también presentarse cuanto el Ayuntamiento lo estime conveniente.
- ✓ Realizar visitas guiadas, así como organizar salidas y travesías.
- ✓ **Ofrecer visitas guiadas basadas en los vestigios de las mujeres y el feminismo de Ondarroa. Estas visitas guiadas se organizarán al menos una vez al año o cuando el ayuntamiento/ciudadano/grupo lo solicite (esta actividad será obligatoria y tiene el carácter de esencial).**
- ✓ Gestionar las subvenciones y mantener relaciones técnicas con Red Vasca de Oficinas de Turismo (ITOURBASK), la Diputación Foral de Bizkaia, Consejería de Turismo del Gobierno Vasco y, principalmente, con la comarca de Lea-Artibai.
- ✓ Realizar la memoria anual valorada del servicio y de actividades, que contemple todos los aspectos relacionados en el pliego.

- ✓ Colocar y gestionar la información de iniciativas populares y noticias en las pantallas públicas colocadas a tal efecto.
- ✓ Guiar la coordinación entre las iniciativas que surgen en Ondarroa en el sector turístico, mediante la comisión de turismo, o participando en cualquier otra comisión vigente y relacionada con el sector turístico, y llevando los temas relacionados con el turismo a la agenda de la comisión. Participar en dichas comisiones será una obligación fundamental del contrato.
- ✓ A la hora de dar servicio, se tendrá en cuenta que hay que cumplir los requisitos impuestos por la Red Vasca de Oficinas de Turismo (ITOURBASK).
- ✓ La gestión y mantenimiento de la web y el correo asociado a la misma, así como la página de facebook u otras que se pudieran crear, bajo la supervisión del órgano de contratación o concejal del área.

Las funciones y obligaciones a cumplir en los locales municipales son las siguientes:

- ✓ Organizar las solicitudes recibidas desde el Ayuntamiento.
- ✓ Preparar el equipamiento audiovisual y la sala para las actividades.
- ✓ Mantener actualizado el equipamiento audiovisual.
- ✓ El día de la actuación realizar las labores técnicas audiovisuales.

Las funciones y obligaciones a cumplir como oficina de información de las actividades municipales son las siguientes:

- ✓ Facilitar información a la ciudadanía de las promociones, campanas o espectáculos culturales organizados por el Ayuntamiento.
- ✓ Gestionar la venta y expedición de bonos, boletos, billetes, etc de las actividades anteriores.

5.- RECURSOS MATERIALES:

El Ayuntamiento se encargará de la oficina y su mantenimiento, también de los equipos, material de oficina y consumibles.

El Ayuntamiento facilitará las dependencias para Oficina de Turismo ubicadas en la Kofradia Zaharra y se hará cargo de su mantenimiento y limpieza, así como los equipos informáticos, material de oficina, consumibles, suministro (agua, luz y telefonía) necesarios para el adecuado desarrollo de los trabajos a ejecutar por la adjudicataria,

El adjudicatario deberá conservar las instalaciones y elementos complementarios en perfecto estado y destinarlas de modo exclusivo al servicio pactado. Asimismo deberá

abonar las primas de las pólizas de seguro de responsabilidad civil que sean necesarias para la desarrollo de los servicios objeto de este contrato.

6.- RECURSOS PERSONALES:

Para la gestión de este contrato será necesario la adscripción de dos personas.

Perfil profesional necesario de estas personas:

- Al menos una de ellas tiene que tener título de Grado o diplomatura en Turismo, o equivalente (Turismo). Se acreditará aportando el título.

- Las dos personas conocimiento de euskera (nivel C1 o equivalente oficial), e inglés y francés (mínimo B2 o equivalente oficial).

Acreditación de conocimiento del idioma: El nivel de euskera se acreditar mediante titulación.

Quedan excluidas de la acreditación de idioma extranjero aquellas personas con Título de Grado en Turismo, Diplomatura en turismo o equivalente. Estas personas, únicamente deberán de acreditar que han realizado su formación académica habiendo elegido francés e inglés como lenguas extranjeras o en su caso acrediten el nivel intermedio (B1) o equivalente de francés y nivel avanzado (B2) o equivalente de inglés.

La acreditación de idiomas se hará de acuerdo con el Decreto 46/2009, de 24 de febrero, por el que se dispone de la implantación de las enseñanzas de idiomas de régimen especial en la Comunidad Autónoma del País Vasco y se establece el currículo de los niveles Básico, Intermedio, Avanzado y Aptitud de dichas enseñanzas. (BOPV-12 de marzo de 2009)

La empresa adjudicataria se compromete a cumplir los convenios y la normativa de derecho laboral que resulte de aplicación al personal a su cargo.

7.- OBLIGACIONES EN MATERIA LABORAL

La empresa adjudicataria debe sufragar todos los gastos de personal necesarios para la explotación y prestación de los servicios contenidos en este contrato, así como todos los derivados de la contratación del mismo, seguros sociales, seguros de accidente y de bajas o absentismo laboral.

El personal adscrito que preste los servicios objeto del contrato deberá estar incluido en el Régimen de la Seguridad Social que corresponda. El adjudicatario está obligado a que los contratos laborales que se realicen se encuentren conforme con la legislación laboral, así como a abonar a la Tesorería General de la Seguridad Social las cuotas legalmente establecidas en cada momento.

La empresa adjudicataria estará obligada al cumplimiento de las disposiciones vigentes en materia laboral y de seguridad y salud laboral, así como de prevención de riesgos laborales, siendo el Ayuntamiento ajeno a las cuestiones de índole laboral que se susciten con el personal.

La empresa adjudicataria entregará al Ayuntamiento copia de los TC del personal que preste los servicios objeto de contrato. El Ayuntamiento podrá requerir en cualquier momento la documentación que considere necesaria para comprobar el cumplimiento de las anteriores obligaciones legales.

La negativa o la obstaculización de esta comprobación, así como la utilización fraudulenta de trabajadores no dados de alta, serán causas de rescisión del contrato. En todos los trabajos que se realicen se observarán todas las disposiciones y reglamentaciones técnicas que los desarrollan, siendo responsabilidad del adjudicatario su cumplimiento.

8.- SUSTITUCIONES y ASIGNACIONES DE PERSONAL

En el caso de la sustitución del personal adscrito al servicio por vacaciones u otros motivos, se realizará por trabajador con igual o superior titulación y categoría.

Si el personal a adscribir al servicio no ha trabajado o realizado un período de prácticas, previamente en el servicio de atención al visitante de la Oficina de Turismo de Ondarroa, deberá de incorporarse al mismo con un día de antelación a la fecha prevista para la sustitución. Las sustituciones serán cubiertas con personal que cumpla las exigencias requeridas en este pliego.

9.- PROTECCION DE DATOS

Los datos utilizados en la oficina de turismo de Ondarroa, en cuanto a datos personales, estarán sometidos a las disposiciones de la Ley Orgánica 1/82, de 5 de mayo, de Protección Civil del derecho al honor, a la intimidad personal y familiar y a la propia imagen, al del Reglamento Europeo de Protección de Datos RGPD (UE) 2016/679 y al de la Ley Orgánica 15/99, de 13 de diciembre de protección de datos de carácter personal, normas que el adjudicatario conoce y se obliga a respetar, en su propio nombre y en el de todo el personal

que contrate o depende de él, suscribiéndose al efecto, las oportunas cláusulas de confidencialidad en los correspondientes contratos.

Por lo tanto deberá mantener absoluta confidencialidad y reserva sobre los datos de carácter personal conocidos con ocasión de la prestación del servicio. Tampoco puede ceder a terceros los datos de carácter personal conocidos con ocasión de la prestación del servicio.

Toda la información, documentación, programas informáticos y demás medios o datos que la Administración ponga a disposición del/la adjudicatario/a, son propiedad de la Administración y no podrán ser utilizados o reproducidos más que en la medida en que sea necesario para desarrollar los trabajos contratados, comprometiéndose el/la adjudicatario/a a devolverlos o destruirlos al finalizar el contrato.

10.- INFORMACIÓN SOBRE LAS CONDICIONES DE LOS CONTRATOS DE TRABAJO.

En el anexo titulado "DATOS SOBRE LAS CONDICIONES DE LOS CONTRATOS DE TRABAJO" los operadores económicos pueden obtener la información sobre las condiciones de los contratos de las personas trabajadoras que actualmente están realizando la prestación y que ha aportado el contratista que en la actualidad presta el servicio. Dicha información se facilita en cumplimiento de lo previsto en el art. 130 Ley de Contratos del Sector Publico.

En Ondarroa, a 16 marzo de 2022.
El responsable del contrato
Gorka Lauzirika Urberuaga

GORKA LAUZIRIKA URBERUAGA - 78866901Q

Digitalki sinatuta norengandik:
GORKA LAUZIRIKA URBERUAGA - 78866901Q
Data: 2022.03.16 13:48:47 +01'00'

ANEXOS:
Días y horas apertura de la oficina de Turismo años 2022, 2023 y 2024