



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN, MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO Y CON VARIOS CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN, DEL SERVICIO DE GESTIÓN DE LA RED DE OFICINAS DE INFORMACIÓN TURÍSTICA DE PORTUGALETE

1.- OBJETO DEL CONTRATO

Constituye el objeto del presente contrato la gestión de la red de Oficinas Municipales de Información Turística de Portugalete, en adelante Oficina Municipal de Turismo –OT- en referencia a cualquiera de las dos ubicaciones.

Dicha red está compuesta por dos ubicaciones distintas dentro del término municipal:

- 1º) OT situada en Edificio La Canilla.
- 2º) OT situada en la Torre Salazar.

Partiendo de la premisa de que las actividades y propuestas desarrolladas en el ámbito y contexto del epígrafe arriba señalado se desarrollarán con sujeción a los presupuestos y programas aprobados por el órgano municipal competente, con arreglo a los términos que se establecen en el presente Pliego que tendrá carácter contractual, definimos a continuación los requisitos mínimos a través de los cuales la adjudicataria prestará los servicios objeto del contrato.

2.- CONTENIDOS DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

La gestión de los dos puntos de Oficina Municipal de Turismo se concretará, como mínimo, en la prestación de los servicios siguientes:

1. Apertura y cierre de la Oficina Municipal de Turismo.
2. Atención, información y orientación a las personas usuarias del servicio, dando respuesta a las consultas realizadas en la Oficina Municipal de Turismo, presencialmente, telefónicamente o correo electrónico.
3. Ofrecer atención en los idiomas más frecuentes: castellano, euskera e inglés (sin descartarse otros idiomas)
4. Control de visitas. Realización de un control estadístico de las consultas realizadas en el servicio de forma presencial o por otros medios, según sistema Itourbask.
5. Realización de encuestas; tanto propias de satisfacción, como de organismos supramunicipales para la obtención de información; a las personas usuarias del servicio de la Oficina Municipal de Turismo.
6. Análisis mensual de resultados de las encuestas realizadas.
7. Emisión, con una periodicidad mensual, de informes sobre el desarrollo del contrato, resaltando, si las hubiera, las incidencias y aportando estadísticas sobre el número de visitantes.



8. Colaborar con la agenda de actividades culturales y de interés turístico de los distintos eventos que se produzcan en el Municipio.
9. Recabar cuanta información proceda, referente a visitas grupales y/o excursiones organizadas que se reciban en la Oficina Municipal de Turismo (procedencia, tour-operadores y/o agencias organizadoras, etc...).
10. Análisis de la información recabada, referente a visitas grupales y/o excursiones organizadas que se reciban en la Oficina Municipal de Turismo.
11. Mantenimiento actualizado de un inventario de los recursos informativos, turísticos y culturales de Portugalete, de la provincia de Bizkaia y de la Comunidad Autónoma de Euskadi.
12. Difusión de los atractivos turísticos y culturales de Portugalete; tanto en períodos ordinarios de tiempo, como en períodos de máxima afluencia de visitantes o con motivo de eventos destacables que se desarrollen.
13. Atención de puntos de información turística temporales en puntos estratégicos y momentos puntuales de necesidad; en el caso de producirse una instalación adicional.
14. Movilidad de las personas adscritas al servicio entre las distintas ubicaciones municipales de las Oficinas de Turismo por razón de necesidades del servicio.
15. Venta de merchandising, publicaciones y/o otros productos de interés turístico y actualización del inventario de existencias de los productos puestos a la venta.
16. Recepción y atención a grupos de escolares del municipio, que puedan acudir, para adquirir un mayor conocimiento de los recursos del municipio.
17. Actualización profesional y reciclaje, del personal destinado a la Oficina, en referencia a los servicios a prestar (jornadas formativas e informativas de Itourbask, así como otras que sean consideradas pertinentes por la Dirección del Área en el que se adscribe la Oficina Municipal de Turismo).
18. Cumplimiento de las exigencias requeridas por la Red Vasca de Oficinas de Turismo – Itourbask, para las Oficinas de Turismo, según Decreto 279/2003 del Gobierno Vasco por el que se crea la citada Red Vasca de Oficinas de Turismo; dada la adhesión de la Oficina Municipal de Turismo de Portugalete a la citada Red.
19. Mantener puntual y/o regularmente comunicación con el personal municipal del Área en el que se adscribe la Oficina Municipal de Turismo, trasladando a la mayor brevedad posible, cuantas incidencias y acontecimientos se produzcan; así como, de la información resultante de las actuaciones descritas en los puntos anteriores.
20. Mantenerse en contacto con los organismos e instituciones competentes, coordinando sus servicios con los de otras oficinas similares.



21. Gestión, actualización y mantenimiento de contenido en las distintas redes sociales municipales y participación y seguimiento en redes relacionadas con Turismo a nivel de Bizkaia, País Vasco y Estado.
22. Dar cumplimiento y velar por el cumplimiento de los principios aplicables a la metodología Destino Turístico Inteligente.

3.- METODOLOGÍA DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

3.1.- El contrato se realizará con estricta sujeción a lo dispuesto en el presente pliego, y se prestará por la empresa adjudicataria con la finalidad de, informar y difundir los atractivos turísticos del municipio de Portugalete y obtener la información necesaria para una promoción correcta y expansiva de los mismos.

La oportuna aprobación, supervisión y el control de las actividades de la adjudicataria recaerán en los órganos municipales designados competentes en la materia, confiriéndose a las mencionadas actividades, en todo momento el carácter de acciones de titularidad municipal.

La prestación del servicio se realizará siempre de acuerdo a las siguientes premisas:

- a) La administración municipal proveerá de las dependencias físicas para la ubicación del personal y se hará cargo de su mantenimiento, así como los equipos, materiales y consumibles necesarios para el adecuado desarrollo de los trabajos a implementar por la adjudicataria, sin menoscabo de aquellos elementos materiales que el licitador vincule a su cargo expresamente en su propuesta de licitación.
- b) La adjudicataria garantizará la apertura al público del servicio según el siguiente calendario:

OT LA CANILLA

TEMPORADA ALTA: Desde el 1 de julio hasta el 10 de septiembre y la Semana Santa (Jueves, Viernes y Sábado Santo, Domingo de Resurrección y Lunes de Pascua).

Todos los puentes del año, excepto Navidad.

Abierta la Oficina Municipal de Turismo, todos los días, de lunes a domingo, incluidos festivos, 8 horas en horario de mañana y tarde (de 10:00-15:00 y de 16:00 a 19:00 h). Cierra el 1 y 6 de enero y el 25 de diciembre.

TEMPORADA MEDIA: Del 16 de marzo al 30 de junio y del 11 de septiembre al 31 de octubre.

Abierta la Oficina Municipal de Turismo, de lunes a sábado, incluidos festivos, 6 horas en horario de mañana y tarde, y los domingos, 4 horas en horario de mañana. (De lunes a sábado 10:00-14:00 h y 16:30-18:30 h y domingos 10:00-14:00 h).



TEMPORADA BAJA: Del 1 de noviembre al 15 de marzo.

Abierta la Oficina Municipal de Turismo, de lunes a viernes, 6 horas en horario de mañana y tarde, y los sábados y los domingos, 4 horas en horario de mañana.

(De lunes a viernes 10:00-14:00h y 16:00-18:00 h.

Sábados y domingos 10:00-14:00 h)

Todos los Puentes del año, tenidos en cuenta como períodos de máxima afluencia, se considerarán como Temporada Alta.

OT TORRE SALAZAR

Apertura de Enero a Diciembre

Jueves tarde (17:00-20:00 h)

Viernes mañana (11:00-14:00 h) y tarde (17:00-20:00 h)

Sábado mañana (11:00-14:00 h) y tarde (17:00-20:00 h)

Domingo y festivos mañana (11:00-14:00 h)

Ambas ubicaciones de Oficina Municipal de Turismo permanecerán cerrada el 1 y 6 de enero y el 25 de diciembre.

CÓMPUTO HORARIO ANUAL Y DEDICACIÓN MÍNIMA ANUAL

Además del horario de atención al público y apertura de las oficinas según anualidad, se deberá garantizar la correcta realización de los servicios a prestar por la adjudicataria con horas de dedicación del equipo estable de ambas oficinas con un mínimo de 3.471 horas/año.

La adjudicataria deberá realizar una propuesta de horario de dedicación adicional al mínimo exigido para todo el año.

4.- DERECHOS Y DEBERES DE LA ADJUDICATARIA

La adjudicataria garantizará en todo momento la ejecución de la prestación de la contratación conforme se dispone en el apartado segundo: Contenidos de la prestación del servicio, y en particular se ocupará de:

- a) La organización del personal, permisos y vacaciones se desarrollará con el máximo detalle en la propuesta que deben presentar las licitadoras; si bien deberá garantizarse en todo momento, que los servicios que han de prestarse se lleven a cabo satisfactoriamente sin que resulte afectada la gestión de la Oficina Municipal de Turismo; con motivo de cualquier ausencia, que deberá sustituirse de forma inmediata.

Las situación de incapacidad laboral temporal por enfermedad o accidentes deberán ser cubiertos en un plazo máximo de dos días, contados a partir de la fecha de la baja.



En toda caso, deberá preverse con antelación suficiente la sustitución de los periodos de ausencia justificada (licencias, asistencia a formación...), vacaciones anuales y/o renuncia voluntaria del personal asignado a la prestación del servicio, a fin de garantizar el normal funcionamiento del servicio en todo momento y debiéndose reemplazar por otra persona trabajadora que cumpla los requisitos exigidos de titulación y formación.

- b) Realizar sugerencias a la Dirección de Turismo del Ayuntamiento de Portugalete para mejorar la gestión de la información en los puntos atendidos, gestión de recursos y medios de promoción.
- c) Garantizar que se ofrezca la debida atención en los idiomas más frecuentes: inglés, castellano y euskera, sin descartarse otros idiomas.
- d) Distribuir y gestionar adecuadamente, folletos, guías, etc. editados y distribuidos tanto por el Departamento Turismo, Comercio y Consumo, como por otras instituciones vascas o las propias del Municipio.
- e) Mantenimiento y actualización continua de información y su difusión utilizando la herramienta informática habilitada al efecto para las Oficinas de Turismo adheridas a la Red ITOURBASK
- f) Facilitar a su personal la participación en las actividades formativas programadas por la Dirección de Turismo del Ayuntamiento y para los integrantes de la Red Vasca de Oficinas de Turismo-ITOURBASK.
- g) Reportar datos estadísticos de la actividad diaria que se realice en la Oficina de Información Turística: número de personas que se atienden, procedencia de las mismas, edad, sexo, información solicitada, etc. con la herramienta informática habilitada al efecto por la Dirección de Turismo y Hostelería y común para las Oficinas de Turismo adheridas a la Red ITOURBASK, a fin de contribuir al mejor conocimiento de la demanda o sobre la mejora de servicios.
- h) Tener debidamente identificado a su personal como miembro de la empresa a la que pertenece, exhibiendo una tarjeta de identificación donde conste expresamente el nombre de la empresa contratista y el nombre de la persona trabajadora
- i) Obligación de aportación del Curriculum.-Vitae debidamente actualizado tanto del personal adscrito al servicio como del personal de sustitución del mismo con anterioridad del comienzo a la prestación del servicio de cada una de las personas.
- j) Los trabajos realizados durante la ejecución del contrato por el personal asignado por la entidad adjudicataria serán propiedad del Ayuntamiento de Portugalete y éste, en consecuencia, podrá corregirlos, reproducirlos, publicarlos y divulgarlos, parcial o totalmente, en la medida que tenga por conveniente, sin que pueda oponerse a ello el adjudicatario de los trabajos alegando sus derechos de autor u otros motivos. Asimismo, podrá recabar en cualquier momento la entrega de parte de las prestaciones, siempre que sea compatible con el programa definitivo de elaboración y no afecte al correcto desarrollo de los trabajos.



- k) La dirección e inspección de los trabajos realizados por el adjudicatario, corresponde al Área municipal origen del gasto que haya promovido el contrato, pudiendo el Área a través del responsable municipal designado al efecto, dirigir instrucciones al adjudicatario siempre que no supongan modificaciones de las prestaciones no autorizadas, ni se opongan a las disposiciones en vigor, ni al presente Pliego.
- l) El adjudicatario será responsable del buen uso y conservación de la maquinaria, aparatos y demás material de propiedad municipal a utilizar en la prestación del servicio o actividad. Cuando concurran tales circunstancias, al comienzo de la actividad o prestación del servicio, se podrá redactar un inventario del material puesto a disposición, que deberá ir firmado por el adjudicatario, estando obligado a reponerlo cuando su pérdida o deterioro sean consecuencia inmediata de un uso inadecuado.
- m) En relación con la ejecución de lo pactado, el desconocimiento del contrato en cualquiera de sus términos, de los documentos anejos que forman parte del mismo o de las instrucciones, Pliegos o normas de toda índole aprobadas por la Administración, no eximirá al adjudicatario de la obligación de su cumplimiento.

5.- PERSONAL ASIGNADO A LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

5.1.- La empresa adjudicataria está obligada a disponer de los medios de personal preciso para la correcta prestación del servicio. Entre los trabajadores que la empresa adjudicataria contrate, por cualquiera de las formas reconocidas en derecho, al inicio o durante la ejecución del servicio; y el Ayuntamiento de Portugalete, no existirá relación laboral de ningún tipo.

5.2.- Perfil y características.

Durante el periodo de vigencia del contrato, para el cumplimiento de las prestaciones objeto de la presente contratación, la empresa adjudicataria asignará como mínimo:

OT LA CANILLA

-Dos informadores/as turísticos/as con titulación exigida de Título de grado de Turismo, Título de Diplomatura en Empresas y actividades turísticas, o Técnico o Técnica Superior en Guía, Información y Asistencias Turísticas, que actuarán al amparo del Artículo 5 del Decreto 279/2003 del Gobierno Vasco por el que se crea la citada Red Vasca de Oficinas de Turismo y cuyo cumplimiento deberá justificarse en cualquier momento a solicitud del Ayuntamiento.

-Acreditación de conocimiento de Euskera como mínimo Nivel B2, Perfil Lingüístico IVAP 2 o equivalente, que garantice la atención de la Oficina de forma bilingüe; aportación del certificado oficial correspondiente.*

-Acreditación de conocimiento de Inglés como mínimo: Nivel B2 o superior del Marco Común Europeo de Referencia para las lenguas o norma que lo sustituya, que garantice la atención de la Oficina en inglés, con aportación del certificado oficial correspondiente.



OT SALAZAR:

- Un/a informador/a turístico/a con titulación exigida de Título de grado de Turismo, Título de Diplomatura en Empresas y actividades turísticas, o Técnico o Técnica Superior en Guía, Información y Asistencias Turísticas, que actuarán al amparo del Artículo 5 del Decreto 279/2003 del Gobierno Vasco por el que se crea la citada Red Vasca de Oficinas de Turismo y cuyo cumplimiento deberá justificarse en cualquier momento a solicitud del Ayuntamiento
- Acreditación de conocimiento de Euskera como mínimo: Nivel B2, Perfil Lingüístico IVAP 2 o equivalente, que garantice la atención de la Oficina de forma bilingüe; con aportación del certificado oficial correspondiente.*
- Acreditación de conocimiento de inglés como mínimo: Nivel B2 o superior del Marco Común Europeo de Referencia para las lenguas o norma que lo sustituya, que garantice la atención de la Oficina en inglés, con aportación del certificado oficial correspondiente.

**Las equivalencias del nivel de euskera quedan recogidas en el Decreto del Gobierno Vasco 297/2010, de 9 de noviembre, de convalidación de títulos y certificados acreditativos de conocimientos de euskera, y equiparación con los niveles del Marco Común de Referencia para las Lenguas, modificado por Decreto 187/2017 de 4 de Julio. Igualmente se aplicará, el Decreto del Gobierno Vasco de 47/2012 de 3 de Abril, de reconocimiento de los estudios oficiales realizados en euskera y de exención de la acreditación con títulos y certificaciones lingüísticas en euskera.*

El personal asignado a cada ubicación tendrá movilidad entre sí ante la necesidad de garantizar la prestación del servicio.

6.- DERECHOS DE LA ADMINISTRACIÓN

La dirección de los servicios contratados corresponderá al Responsable de Turismo, quien dictará las instrucciones necesarias al adjudicatario para su normal y eficaz prestación en base a las cláusulas contractuales, y sin perjuicio de las superiores facultades de dirección de la Alcaldía y/o de la Delegación del Área.

Corresponde al Ayuntamiento las prerrogativas de interpretar el contrato, resolver las dudas que ofrezca su cumplimiento, dentro de los límites y con sujeción a los requisitos y efectos establecidos en la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas. Los acuerdos dictados al efecto pondrán fin a la vía administrativa y serán inmediatamente ejecutivos.

DIRECTORA DE PROMOCIÓN ECONÓMICA, EMPLEO, COMERCIO, CONSUMO Y TURISMO

MIRIAM ECENARRO
DE LAS MUÑECAS -
30668865K

Firmado digitalmente por
MIRIAM ECENARRO DE LAS
MUÑECAS - 30668865K
Fecha: 2025.03.26 13:33:01
+01'00'

Miriam Ecenarro de las Muñecas