

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE SEÑALISTAS Y/O AUXILIARES DE SEÑALISTAS NECESARIO PARA FACILITAR LA MOVILIDAD DEL TRANSPORTE DISCRECIONAL DERIVADO DE LA LLEGADA DE CRUCEROS

ANTECEDENTES

En los últimos años, el turismo de cruceros se ha consolidado como una de las principales palancas de diversificación y proyección internacional para numerosos destinos del norte de Europa, adquiriendo especial relevancia en el caso de la ciudad de Bilbao.

La integración progresiva de la actividad crucerística en la estructura turística local ha contribuido de manera significativa al desarrollo económico, cultural y al posicionamiento global del destino. En particular, la llegada de cruceristas genera un impacto positivo directo en sectores clave como la hostelería, el comercio, el transporte y la oferta cultural, favoreciendo asimismo la creación de empleo a nivel local.

A diferencia de otros modelos turísticos caracterizados por una mayor concentración espacial o temporal, el turismo de cruceros promueve una dinamización transversal del tejido económico, al activar de manera simultánea múltiples servicios en periodos de tiempo reducidos y en diferentes ámbitos del destino.

En lo que respecta a la operativa, las escalas de cruceros tienen lugar en el Puerto, desde donde los pasajeros acceden al destino empleando distintos modos de desplazamiento: a pie, en el caso de zonas próximas; mediante transporte público; a través de excursiones organizadas; y, en determinados casos, mediante servicios de transporte discrecional tipo lanzadera (shuttle buses), que conectan el puerto en Getxo con distintos puntos de parada establecidos en el término municipal de Bilbao.

En este contexto, Bilbao Ekintza, como entidad competente en materia de promoción y gestión turística, desarrolla labores de coordinación y planificación orientadas a minimizar el impacto de la llegada de estos flujos de transporte discrecional sobre la movilidad y el funcionamiento ordinario de la ciudad. A tal efecto, se han identificado las jornadas de mayor afluencia de cruceristas, trasladándose esta información a las distintas áreas municipales implicadas, con el objetivo de garantizar una adecuada gestión y planificación de los recursos necesarios.

1. OBJETO DEL CONTRATO

Es objeto del presente contrato la prestación del servicio de señalistas y/o auxiliares de señalistas necesarios para facilitar la movilidad del transporte discrecional derivada de la llegada de los servicios discrecionales con cruceristas a Bilbao.

2. DESCRIPCIÓN DEL OBJETO Y CONTENIDO DEL CONTRATO

Es objeto del presente contrato es garantizar la adecuada gestión de la movilidad asociada a la llegada de transporte discrecional derivado de las escalas de cruceros, minimizando su impacto sobre la circulación urbana y asegurando una experiencia ordenada, segura y satisfactoria tanto para los visitantes como para la ciudadanía.

De manera específica, se persiguen los siguientes objetivos:

- Facilitar la circulación y operativa de los autobuses discrecionales en los puntos de parada definidos.
- Garantizar la seguridad vial y peatonal en las zonas de mayor afluencia de cruceristas.
- Optimizar los flujos de tráfico en el entorno de las paradas habilitadas, evitando situaciones de congestión o bloqueo.
- Proporcionar asistencia e información básica a conductores y personas usuarias en relación con la operativa establecida, así como zonas específicas de estacionamiento,
- Coordinar, bajo las directrices municipales, la gestión de los momentos de mayor intensidad de llegadas y salidas de transporte discrecional de cruceristas.
- Contribuir a la mejora de la experiencia del visitante, favoreciendo una imagen ordenada, eficiente y acogedora del destino.
- Realizar una gestión equilibrada de los flujos turísticos que minimice las afecciones sobre la vida cotidiana de la ciudadanía, favorezca la convivencia en el espacio público y garantice un uso responsable y respetuoso del entorno urbano.
- Mejorar la experiencia del crucerista en la ciudad.

3. ALCANCE DEL SERVICIO

El servicio objeto de contratación comprende la provisión de personal señalista y/o auxiliar de señalista debidamente cualificado para la regulación, ordenación y apoyo a la movilidad del transporte discrecional vinculado a la llegada de cruceros.

En concreto, el alcance incluye:

- La presencia de personal en los puntos estratégicos determinados por Bilbao Ekintza (zonas de parada de autobuses discrecionales determinados por Bilbao Ekintza).
- La ordenación de autobuses en coordinación con los servicios municipales competentes, si fuera necesario.
- La señalización y orientación a conductores para la correcta utilización de los espacios habilitados.
- El apoyo en la gestión de flujos de cruceristas en las áreas determinadas.
- La comunicación y coordinación operativa con los responsables municipales y, en su caso, con otros agentes implicados y facilitados por Bilbao Ekintza.
- La adaptación del servicio a los calendarios de escalas de cruceros facilitados por Bilbao Ekintza, teniendo en cuenta todos los posibles cambios derivados de la operativa de cruceros.

La operativa asociada al tráfico de cruceros presenta un elevado grado de complejidad y variabilidad, al depender de múltiples factores externos tales como las condiciones marítimas, el número de pasajeros por escala, los horarios efectivos de llegada y salida, así como la diversidad de perfiles y pautas de movilidad de los cruceristas.

En este sentido, las necesidades reales del servicio no pueden determinarse con exactitud hasta fechas próximas a la escala, pudiendo concretarse incluso con escaso margen temporal. Por ello, si bien se realizarán previsiones de prestación del servicio en base a la programación estimada de escalas, dichas previsiones tendrán carácter orientativo y podrán ser objeto de ajustes, modificaciones o cancelaciones en función de la evolución de las circunstancias operativas. La empresa adjudicataria deberá, en consecuencia, garantizar la flexibilidad, capacidad de adaptación y respuesta necesarias para atender estos cambios conforme a las indicaciones de Bilbao Ekintza.

Finalmente, se establece expresamente que la facturación del servicio se realizará exclusivamente en función de los servicios efectivamente prestados. En consecuencia, las previsiones iniciales de jornadas, horarios o recursos asignados tendrán carácter estimativo, no generando derecho a compensación alguna en caso de modificación, reducción o cancelación de los servicios previstos. Únicamente serán objeto de abono aquellos servicios que hayan sido realmente ejecutados conforme a las instrucciones y validación de Bilbao Ekintza.

PLANIFICACIÓN

A efectos de planificación y dimensionamiento del servicio, se incorpora a continuación un calendario orientativo en el que se identifican las jornadas con mayor coincidencia de escalas de cruceros y, por tanto, con mayor previsión de afluencia de transporte discrecional y visitantes en la ciudad.

Este calendario tiene carácter estimativo y ha sido elaborado a partir de la información disponible en el momento de la redacción del presente documento. En todo caso, deberá tenerse en cuenta que dichas previsiones pueden experimentar variaciones derivadas de cambios por circunstancias operativas, por lo que su finalidad es servir como herramienta de referencia para la organización del servicio.

ABUZTUA/AGOSTO 2026						
lu	ma	mi	ju	vi	sá	do
					1	2
3	4	5	6	7	8	9
10	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22	23
24	25	26	27	28	29	30
31						

4. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO

Naturaleza del servicio

Se trata de un servicio de carácter operativo y de apoyo a la gestión de la movilidad urbana, que deberá prestarse mediante personal cualificado, identificado y adecuadamente formado, bajo los principios de eficacia, seguridad, coordinación y orientación al visitante.

El servicio se configura como un instrumento de apoyo a los servicios municipales, sin que en ningún caso suponga el ejercicio de funciones reservadas a la autoridad.

Modalidad de prestación

La prestación del servicio estará directamente vinculada a las escalas de cruceros y a las necesidades operativas derivadas de las mismas, desarrollándose en fechas y horarios variables en función de la programación de llegadas y salidas.

El servicio se organizará en base a una planificación previa orientativa, facilitada por Bilbao Ekintza, que podrá ser objeto de modificaciones en función de la evolución real de las escalas y de las condiciones operativas.

La empresa adjudicataria deberá garantizar la disponibilidad de los recursos humanos necesarios y su movilización en los plazos requeridos, asegurando en todo momento la correcta cobertura del servicio conforme a las instrucciones municipales.

Realizarán trabajos de control de accesos a las paradas, señalización de restricciones de movilidad, así como el redireccionamiento de flujos de tráfico:

- Podrían tener el cometido de verificar las acreditaciones de aparcamiento de autobuses de cruceristas, en el caso de que se estimara oportuno, así como la correcta gestión de la información sobre espacios de aparcamiento en diferentes zonas del destino.
- Control de los pasos de peatones en las zonas anexas a las paradas, lugares estratégicos considerados de alta afluencia de paso.

La contratación se realiza con el fin de que exista personal que cubra necesidades ligadas al correcto uso de las paradas habilitadas para el ascenso y descenso de los cruceristas de los autobuses y al guiado de los cruceristas en dichas paradas.

Ámbito de actuación

El ámbito geográfico del contrato comprenderá los puntos de la ciudad de Bilbao definidos por Bilbao Ekintza como zonas de parada, regulación o tránsito de autobuses discrecionales vinculados al tráfico de cruceristas, así como aquellos otros que, en su caso, pudieran habilitarse en función de necesidades operativas.

Organización y medios

La empresa adjudicataria será responsable de la organización del servicio, incluyendo la asignación de personal, la supervisión de su actividad y la correcta ejecución de las tareas encomendadas.

El personal deberá ir debidamente identificado, contar con los medios materiales necesarios para el desarrollo de sus funciones (elementos de señalización, comunicación, vestimenta adecuada, etc.) y actuar conforme a los protocolos e instrucciones establecidos por Bilbao Ekintza.

Asimismo, se deberá garantizar una adecuada coordinación con los distintos agentes implicados en la operativa (Bilbao Ekintza, servicios municipales, policía local, agencias receptoras, operadores de transporte, etc.).

El número total estimado de horas a cubrir por señalistas y/o auxiliares de señalistas durante todo el período de cobertura de las necesidades definidas está en torno a 300 horas.

La empresa adjudicataria pondrá a disposición del contrato las personas que considere necesarias para el buen desarrollo de la actividad, siempre consensuado con el personal de Bilbao Ekintza.

Todo el personal asignado al contrato deberá ser mayor de edad. Será responsabilidad de las empresas adjudicatarias que el mismo cumpla con la normativa vigente para el desarrollo de las actividades descritas en los apartados anteriores.

Una vez formalizado el contrato, Bilbao Ekintza facilitará a la adjudicataria información exacta y detallada de los puntos donde debe ubicarse cada persona, pudiendo existir variaciones sobre el plan inicial. En este sentido, la adjudicataria designará una persona de contacto, que será la encargada de coordinarse con el personal de Bilbao Ekintza.

Flexibilidad y capacidad de adaptación

Dada la naturaleza del servicio, fuertemente condicionada por factores externos y por la dinámica propia del tráfico de cruceros, la empresa adjudicataria deberá garantizar un alto grado de flexibilidad y capacidad de adaptación.

En particular, deberá atender modificaciones en la planificación inicial, ajustes en los horarios, variaciones en los recursos necesarios o cancelaciones de servicio, incluso con escaso margen temporal, sin perjuicio de la correcta ejecución del contrato.

Régimen económico y facturación

El abono del servicio se realizará en función de los servicios efectivamente prestados, conforme a las condiciones establecidas en los pliegos. Las previsiones iniciales tendrán carácter meramente estimativo, no generando derecho a indemnización o compensación en caso de modificación, reducción o cancelación.

A tal efecto, la empresa adjudicataria deberá establecer un sistema de control y justificación de los servicios realizados, que permita la validación por parte de Bilbao Ekintza de las prestaciones ejecutadas.

5. CONDICIONES A LAS QUE DEBE AJUSTARSE LA PRESTACIÓN DEL CONTRATO

Las condiciones aquí establecidas son de obligado cumplimiento, no pudiéndose superar los tiempos marcados en el presente pliego.

La empresa adjudicataria designará una persona de su organización como interlocutor/a, responsable del seguimiento y la comunicación con la entidad contratante para todas las tareas relacionadas el servicio licitado.

Esta persona será la referencia principal para resolver incidencias habituales, coordinar las actuaciones necesarias y asegurar el correcto funcionamiento del servicio.

Las licitadoras deberán presentar un proyecto técnico de la ejecución de los trabajos, con indicación de la metodología, planificación y descripción de la ejecución del servicio, así como descripción del equipo de trabajo asignado a la ejecución del contrato. Asimismo, aportarán dossier relativo a la experiencia de la empresa y de los responsables principales de las labores de gestión y coordinación.

6. CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

Las entidades adjudicatarias se obligan a guardar secreto profesional respecto de los datos, tanto de carácter empresarial como de carácter personal, a los que tuviera acceso, obligación que subsistirá aun después de finalizar sus relaciones con Bilbao Ekintza. Las entidades adjudicatarias establecerán las medidas técnicas y organizativas necesarias que garanticen la seguridad e integridad de los datos de carácter personal y eviten su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado conforme a los requisitos establecidos en la Ley de protección de datos de carácter personal.

**RESPONSABLE DEL ÁREA DE TURISMO Y EVENTOS DE
BILBAO EKINTZA, EPEL**

**MERCEDES
RODRIGUEZ
LARRAURI -
11925572A**

Firmado digitalmente
por MERCEDES
RODRIGUEZ LARRAURI
- 11925572A
Fecha: 2026.06.30
10:44:22 +02'00'

Fdo. Mercedes Rodríguez Larrauri