

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE DINAMIZACIÓN TURÍSTICA Y GESTIÓN DEL PUNTO DE INFORMACIÓN TURÍSTICA DE LAUDIO/LLODIO

1. OBJETO

El objeto principal del contrato es la prestación del servicio de gestión del punto de información turística y de la gestión del desarrollo turístico de Laudio/Llodio, con las funciones mínimas que se describen en el presente Pliego y que podrán ser mejoradas por las empresas licitadoras.

El servicio de este contrato se prestará en el punto de información turística ubicado en el kiosko de la Avenida Zumalakarregi, 34. No obstante, el Ayuntamiento de Laudio/Llodio podrá solicitar la prestación del servicio de manera puntual en otros puntos dentro del término municipal de Laudio/Llodio.

En este sentido, los servicios que deberá prestar la empresa adjudicataria para la consecución de los distintos fines expresados en este párrafo son:

a) Gestión del Punto de Información Turística (Topa! Laudio) y otros servicios de información turística.

- Apertura y cierre del Punto de Información Turística, conforme al calendario y horario recogido en los Pliegos.
- Proporcionar información y orientación turística a visitantes. Dentro de esta información se deberán tener en cuenta los criterios de Itourbask – Red Vasca de Oficinas de Turismo (en la actualidad el punto de información turística de Laudio/Llodio no está integrado en dicha red).
- Recogida de datos compatible con los indicadores de Itourbask - Red Vasca de Oficinas de Turismo (en la actualidad el punto de información turística de Laudio/Llodio no está integrado en dicha red), así como otros indicadores que pudieran ser de interés.
- Realización de encuestas (encuestas de satisfacción, encuestas sobre recursos turísticos, etc.), tanto propias como supramunicipales, a personas usuarias del servicio de información turística, para la obtención de información.
- Atención telefónica, por email y peticiones web y mediante redes sociales.
- Redacción de contenidos para su inclusión en la web topalaudio.eus y gestión del correo asociado a la misma, así como la cuenta de Instagram dedicada a la promoción turística de Laudio/Llodio, u otras que se pudieran crear, bajo la supervisión del Ayuntamiento de Laudio/Llodio. En cuanto a la gestión en redes sociales deberán realizarse un Plan de redes sociales, con un calendario de frecuencias y tipos de contenidos y gestión de interacciones. La empresa adjudicataria propondrá este Plan al Ayuntamiento de Laudio/Llodio para su validación.
- Exposición y venta de productos de promoción turística de Laudio/Llodio.
- Dar soporte a las personas usuarias del aparcamiento de autocaravanas: acogida, asistencia e información sobre el funcionamiento del área, cobro de servicios, etc.
- Gestión de la comunicación y contenidos en medios físicos (cartelería, cartas, anuncios, ...).



- Comunicación y difusión de los servicios de las empresas de turismo locales, así como de otros negocios que pudieran ser conexos al desarrollo turístico de Laudio/Llodio (comercios, productores/as locales, hostelería y restauración, etc.).
- Aprovisionamiento de información y material promocional de Laudio/Llodio y de otros destinos turísticos de Euskadi. Esta tarea incluye la revisión del material promocional elaborado por el Ayuntamiento de Laudio/Llodio la realización de propuestas de mejora.
- Recepción y atención a grupos del municipio (escolares, asociaciones, etc.) que puedan acudir al Punto de Información Turística, para adquirir un mayor conocimiento de los recursos del municipio.
- Ofrecer información en ferias y eventos de turismo en los que el Ayuntamiento de Laudio/Llodio pudiera decidir participar.
- Coordinación y colaboración activa con oficinas de turismo de la comarca y del resto de Euskadi.
- Coordinación y colaboración activa con las diferentes áreas del Ayuntamiento de Laudio/Llodio, con la Cuadrilla de Aiara, así como con cualquier organismo relacionado con el turismo.
- Participación en programas, reuniones o eventos propuestos por la red Itourbask o, por las redes en la que Laudio/Llodio participe.
- Gestión del cobro de los precios públicos aprobados por el Ayuntamiento de Laudio/Llodio para los servicios ofertados en el Punto de Información Turística, tales como visitas guiadas, actividades turísticas, eventos tractores, etc.
- Recibir sugerencias, quejas, agradecimientos y reclamaciones, trasladándolas al Ayuntamiento de Laudio/Llodio.

b) Servicios de gestión del desarrollo turístico de Laudio/Llodio

- Colaboración en el diseño, ejecución, evaluación y revisión del Plan de turismo de Laudio/Llodio (estrategia plurianual y planes anuales de gestión).
- Dinamización de las iniciativas turísticas locales en coordinación con el Ayuntamiento de Laudio/Llodio.
- Elaborar una memoria trimestral de las actividades realizadas por la empresa en relación al servicio contratado y su impacto sobre el desarrollo turístico de Laudio/Llodio.
- Diseño de materiales y soportes para la promoción turística de Laudio/Llodio, así como contenidos para los canales de comunicación del Ayuntamiento.
- Gestión y dinamización, en caso de ponerse en marcha, de una Mesa de Turismo en el municipio u otros foros que surjan en torno al Plan de Turismo.
- Desarrollo de productos turísticos del municipio en coordinación el Ayuntamiento de Laudio/Llodio, la Cuadrilla de Aiara y otros agentes turísticos supramunicipales.
- Apoyo en las labores administrativas del Ayuntamiento de Laudio/Llodio relacionadas con el desarrollo turístico.
- Colaborar en la ejecución de eventos especiales municipales de carácter turístico.
- Mantenimiento actualizado del inventario de recursos informativos y turísticos de Laudio/Llodio.
- Coordinar y velar por el correcto funcionamiento de las actividades y servicios turísticos de Laudio/Llodio.
- Coordinación y participación activa en programas que implementen organismos o grupos de trabajo internos y/o externos relacionados con la promoción y desarrollo turístico de Laudio/Llodio.



- Actualización profesional y reciclaje del personal destinado al servicio, en referencia a los servicios a prestar (asistencia a jornadas formativas e informativas de Itourbask, así como otras que puedan ser consideradas pertinentes por parte del Ayuntamiento de Laudio/Llodio).
- Relaciones con los equipos técnicos de agentes supramunicipales relacionados con el desarrollo turístico del municipio.
- Coordinación a nivel institucional de actividades y convocatorias relativas a la promoción y desarrollo turístico, así como aquellas actuaciones que pudieran derivarse de la integración de la Oficina de Información Turística en la Red de oficinas de Información Turística – Itourbask.
- Proponer acciones 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, participación en redes, etc.
- Acompañamiento a reuniones, asistencia a ponencias a personal técnico y político municipal del área de turismo.
- Búsqueda de fuentes de financiación, ayudas y subvenciones.
- Asesoramiento en materia turística, formulación de propuestas e iniciativas e implementación de sistemas de calidad.

c) Otros servicios turísticos

- Proyectar, diseñar, gestionar y realizar visitas guiadas por el municipio. Se realizará, al inicio de cada año, una planificación de estas visitas, que incluirá 15 visitas de 90 minutos de duración cada una de ellas, como mínimo (22,5 horas en total). Al menos el 20% del tiempo destinado a visitas deberá ofertarse en euskera.

2. CALENDARIO Y HORARIO DE APERTURA DEL PUNTO DE INFORMACIÓN TURÍSTICA

El Ayuntamiento de Laudio/Llodio aprobará anualmente el calendario y el horario de apertura del Punto de Información Turística. Los horarios deberán cumplir con los siguientes mínimos:

- En temporada baja (periodos a definir anualmente por el Ayuntamiento) se prestará servicio como mínimo 2 días a la semana, siendo el sábado y el domingo de apertura obligatoria, salvo que el Ayuntamiento indique lo contrario. Asimismo, se podrá dar la apertura en días festivos o días de puente.
- En temporada alta y periodos de máxima afluencia se deberá prestar servicio un mínimo de 4 días semanales (se prevé de jueves a domingo) y como mínimo durante 4 horas diarias.

Se estima que el total de horas anuales de prestación del servicio de gestión del Punto de Información Turística será de 704 horas. De manera orientativa, se presenta en Anexos el calendario de apertura para 2023, pendiente de su aprobación definitiva por el Ayuntamiento de Laudio/Llodio.

3. RECURSOS MATERIALES

El Ayuntamiento de Laudio/Llodio aportará el local, el mobiliario, el equipo y los elementos auxiliares para el desempeño de las funciones encomendadas.

La adquisición del mobiliario y el equipamiento, si este fuera necesario a juicio del Ayuntamiento de Laudio/Llodio, correrá a cargo del mismo, quien efectuará la orden de compra conforme al procedimiento correspondiente para su posterior alta en el Inventario Municipal.

El local, el equipamiento y los materiales cedidos deben mantenerse en buen estado, siendo responsabilidad del adjudicatario el buen uso y su correcto mantenimiento.

Al efecto y en el momento de la firma del contrato se procederá a realizar un inventario de los bienes cedidos en presencia del adjudicatario, inventario que podrá ser modificado por las partes de común acuerdo a lo largo de la vigencia del contrato.

Cualquier alteración de los bienes, pérdida y/o deterioro de los mismos deberá ser comunicada al Ayuntamiento de Laudio/Llodio.

El Ayuntamiento de Laudio/Llodio aportará todos los materiales fungibles y útiles necesarios para el desempeño del servicio, como son, entre otros, material de oficina, material de difusión, útiles y en general todo aquel material que no tenga carácter inventariable.

Los gastos de dietas y desplazamientos ocasionados, solo por la asistencia a las ferias turísticas y a eventos promocionales, serán a cargo del Ayuntamiento, siempre que cuenten con la aprobación previa requerida.

4. RECURSOS HUMANOS

El adjudicatario dispondrá del personal necesario para la prestación de la totalidad de los servicios definidos en este Pliego. Así, se estima que deberá disponer de al menos dos (2) personas trabajadoras, que realicen las funciones recogidas en el pliego.

Una de las personas trabajadoras tendrá la categoría profesional de Técnico/a de Turismo y la otra de Informador/a Turístico/a. La persona Técnica de Turismo podrá combinar sus tareas con las de la persona Informadora Turística, pero no al revés.

En cuanto a la dedicación horaria, la persona Informadora Turística deberá prestar el servicio durante el horario de apertura de la Oficina de Turismo (estimación de 704 horas), mientras que la Técnico/a de Turismo deberá garantizar una dedicación de al menos 520 horas, que podrá darse en el propio punto de atención o en otro espacio de trabajo, y con un horario diferenciado al de la apertura de Punto de Información.

Los requisitos mínimos para los citados puestos de trabajo serán los siguientes:

- Técnico/a de Turismo:
 - Titulación mínima de Formación profesional superior, Grado o Diplomatura.
 - Euskara C1 o titulación equivalente mínima.
 - Inglés B2 o titulación equivalente mínima.
- Informador/a Turístico/a:
 - Titulación mínima de Formación profesional superior.
 - Euskara C1 o titulación equivalente mínima.
 - Inglés B2 o titulación equivalente mínima.

El adjudicatario deberá cumplir toda la normativa laboral, de seguridad social y salud y cualquier otra aplicable al respecto, y efectuará un control permanente de la presencia de los/as trabajadores/as, de los trabajos efectuados y de las incidencias de todo tipo que se produzcan (bajas, vacaciones, permisos, absentismo, etc.).

El adjudicatario deberá aportar la relación del personal que dispondrá para la realización del contrato, así como una detallada relación de las funciones asignadas a cada uno de ellos.

A estos efectos, el adjudicatario presentará trimestralmente fotocopia de los modelos TC1 y TC2 sellados por la entidad reguladora. El adjudicatario deberá poner a disposición del Ayuntamiento de Laudio/Llodio, si así se le solicitara, la relación trimestral de personas asignadas, así como los partes de altas y bajas del personal en el momento en que se produzcan, así como las sustituciones por vacaciones y otros permisos retribuidos.

Todas las relaciones de las y los trabajadores vinculados al contrato objeto de este Pliego lo serán con el adjudicatario, no teniendo el Ayuntamiento de Laudio/Llodio relación contractual alguna con los mismos. El adjudicatario no podrá repercutir, en ningún caso, al Ayuntamiento de Laudio/Llodio, ni económica ni laboralmente ni bajo ningún otro concepto, cualquier conflicto que pueda tener con los/as trabajadores/as, siendo de cuenta del contratista todas las obligaciones, indemnizaciones y responsabilidades que nacieran con ocasión del contrato y su finalización.

La empresa adjudicataria formará convenientemente a todo el personal en función de los trabajos a desarrollar. Se extremará el cuidado en la imagen pública de los/as trabajadores/as vinculados/as al contrato, tanto en lo referido a su presencia, indumentaria, etc. como a los sistemas, métodos y organización de los trabajos.

Asimismo, el personal adscrito al servicio deberá contar con las necesarias habilidades de atención al público, definidas en la dispensación de un trato amable con el público y la interacción con el mismo, así como tener una disposición y capacidad resolutive y activa en la prestación de los servicios.

Las condiciones laborales de todas y todos los trabajadores que el adjudicatario ponga a disposición para el cumplimiento de los servicios contratados, deberán regirse por el convenio colectivo que corresponda.

Como mínimo, el personal adscrito al servicio deberá adaptarse en todo momento al perfil de cualificación conforme a la normativa vigente (Decreto 279/2003, de 18 de noviembre, por el que se crea la Red Vasca de Oficinas de Turismo Itourbask).

Durante la vigencia del contrato, el adjudicatario, siempre que se vaya a producir una variación en la relación nominal de las personas que constituyen la plantilla con la que se inicia el contrato, bien sea por jubilación, defunción, baja voluntaria, despido temporal, invalidez permanente, etc., estará obligado a comunicarlo previamente al Ayuntamiento de Laudio/Llodio.

Se dispondrá de un/a representante de la empresa y responsable directo de los servicios contratados, el/la cual mantendrá contacto directo con la responsable del contrato del Ayuntamiento de Laudio/Llodio.

Asimismo, todo el personal de la empresa adjudicataria mantendrá la más estricta confidencialidad sobre la información comunicada por el Ayuntamiento de Laudio/Llodio o por usuarios/as del servicio comprometiéndose expresamente a adaptar en todo momento su actuación al marco normativo vigente sobre Protección de Datos de Carácter Personal. En caso de incumplimiento será la empresa adjudicataria la responsable sin perjuicio de las responsabilidades que pudieran imputarse al causante de las mismas.

Compromiso sobre tiempo de respuesta: Cualquier incidencia que se produzca en la prestación del servicio tendrá que disponer de un tiempo de respuesta máximo de 24 horas. El adjudicatario deberá disponer del personal suficiente para desarrollar el servicio adecuado y garantizar la atención en caso de ser requerido.

5. CARACTERÍSTICAS GENERALES DE LA EXPLOTACIÓN

Queda prohibida cualquier cesión, traspaso o arriendo del contrato para la explotación de la gestión del Punto de Información Turística, siendo responsable directo de su explotación el adjudicatario del mismo.

El contratista podrá concertar con terceros la realización parcial de la prestación que estará sometida al cumplimiento de los requisitos establecidos en el artículo 227 del texto refundido de la Ley de Contratos del Sector Público.

Los licitadores deberán indicar en la oferta la parte del contrato que tengan previsto subcontratar, señalando su importe y el nombre o perfil empresarial de los subcontratistas a los que vaya a encomendar su realización.

En ningún caso se podrá subcontratar la atención del Punto de Información Turística.

Los subcontratistas quedarán obligados sólo ante el contratista principal, que asumirá, por tanto, la total responsabilidad de la ejecución del contrato frente a la administración.

El incumplimiento de las disposiciones que aparecen en este Pliego de Condiciones Técnicas por parte del adjudicatario no implicará la responsabilidad alguna para el Ayuntamiento de Laudio/Llodio.

6. OTRAS CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO Y CONDICIONES A CUMPLIR POR LA EMPRESA ADJUDICATARIA

- **SUPERVISIÓN:** 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.
- **IMAGEN CORPORATIVA:** En las ruedas de prensa, publicaciones, materiales, dossiers y demás actos, se utilizará la imagen corporativa del Ayuntamiento de Laudio/Llodio, o la que el Ayuntamiento indique. La inclusión de cualquier otra imagen corporativa exigirá el consentimiento expreso y escrito del Ayuntamiento.
- **LENGUAJE INCLUSIVO:** La empresa adjudicataria utilizará en sus comunicaciones un lenguaje inclusivo y no sexista.
- **FOTOGRAFÍAS E IMÁGENES:** Cuando para la ejecución de tareas de comunicación se utilicen fotografías y/o imágenes, estas deberán ser propiedad del Ayuntamiento de Laudio/Llodio y/o de la empresa adjudicataria. En su defecto, la empresa adjudicataria podrá utilizar un banco de imágenes. En cualquier caso, si ésta utilizara material de un



banco de imágenes o propiedad de un tercero, recaerá en la empresa adjudicataria cualquier responsabilidad legal que se derive de su uso.

- **EUSKERA:** En los materiales de comunicación se utilizarán el castellano y el euskera. La empresa adjudicataria contará con personal con un conocimiento suficiente del euskera, de modo que se garantice su correcto y fluido uso en las comunicaciones que se hagan. Toda la documentación que se remita a terceros se realizará tanto en euskera como en castellano, correspondiendo a la empresa adjudicataria los trabajos de traducción que sean necesarios a tal efecto. Las comunicaciones escritas en euskera que se faciliten podrán ser revisadas previamente por el Servicio Municipal de Euskera, con el fin de acomodar el lenguaje a los estándares de uso utilizados por el Ayuntamiento de Laudio/Llodio y garantizar el cumplimiento del Plan Estratégico de Euskera.
- **DERECHOS DE PROPIEDAD INTELECTUAL:** Todos los derechos de propiedad intelectual y de “copyright” que se puedan derivar de los trabajos objeto de la asistencia serán de la propiedad exclusiva del Ayuntamiento de Laudio/Llodio, obligándose las partes a otorgar el documento oportuno cuando éste sea necesario para la debida constancia pública de este hecho.

7. SEGURO DE RESPONSABILIDAD CIVIL

El contratista deberá disponer en cualquier caso de un seguro de responsabilidad civil que cubra su posible responsabilidad por daños con una cobertura no inferior a 600.000€, sin sub-límite por víctima. La empresa adjudicataria deberá aportar copia de dicho contrato, así como copia del último recibo abonado con carácter previo a la firma del contrato.

En todo caso serán soportados por el Adjudicatario los daños y perjuicios en la cuantía de la franquicia y en lo que superen los límites que se establezcan en las distintas pólizas de seguro.

