

## **PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO DE SERVICIOS RELACIONADO CON LA GESTIÓN DE LA OFICINA DE TURISMO DE MUNDAKA, POR PROCEDIMIENTO ABIERTO CON UNA PLURALIDAD DE CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN Y TRAMITACIÓN URGENTE**

---

### **I.- OBJETO:**

El contrato que en base al presente pliego se realice tendrá por objeto la prestación del servicio relacionado con la atención al público de la Oficina de Turismo de Mundaka y la gestión del desarrollo turístico del municipio. En este sentido, los servicios que deberá prestar la empresa adjudicataria para la consecución de los distintos fines expresados en este párrafo son:

#### **Servicios de información turística:**

- Proporcionar información y orientación turística a visitantes conforme a los criterios de Itourbask – Red Vasca de Oficinas de Turismo (en la actualidad la oficina de turismo de Mundaka no está integrada en dicha red).
- Recogida de datos compatible con los indicadores de Itourbask - Red Vasca de Oficinas de Turismo (en la actualidad la oficina de turismo de Mundaka no está integrada en dicha red).
- Exposición y venta de productos de promoción turística de Mundaka.
- Comunicación y difusión de los servicios de las empresas de turismo locales.
- Gestión de la información turística en internet y redes sociales.
- Gestión del registro interno, catalogación de folletos, solicitudes de material informativo y otras cuestiones vinculadas a la Oficina de Turismo.
- Ofrecer información en ferias y eventos de turismo dirigidos al consumidor, así como posibles puntos móviles que se definan por la concejalía de Ciudadanía, Organización y Territorio.
- Atención telefónica, por email y peticiones web y mediante redes sociales.
- Gestión de la comunicación y contenidos a través en medios digitales (web, redes sociales, ...) y medios presenciales (cartelería, cartas, anuncios, ...).
- Coordinación y colaboración activa con oficinas de turismo de la comarca y del resto de Euskadi.
- Coordinación y colaboración activa con el Patronato de Urdaibai, con el ADR Urremendi, así como con cualquier organismo relacionado con el turismo.
- Proyectar, gestionar y realizar vistas guiadas por el municipio.
- Participación en los programas, reuniones o eventos propuestos por la red Itourbask o, por las redes en la que Mundaka participa.

#### **Servicios de gestión del desarrollo turístico:**

- Colaboración en el diseño y desarrollo de un plan de turismo para el municipio de Mundaka.
- Realizar estudios y análisis del dimensionamiento turístico del municipio de forma trimestral.
- Diseño y desarrollo de las actuaciones de promoción turística y campañas de marketing establecidas en la Planificación Estratégica de Turismo de la concejalía.

- Gestión y dinamización de la Mesa de Turismo del municipio y foros que surjan en torno al Plan de Turismo de Mundaka y CETS.
- Dinamización de las iniciativas turísticas locales en coordinación con las concejalías de Organización, Territorio y Ciudadanía.
- Desarrollo de productos turísticos del municipio en coordinación con la comarca de Busturialdea - Urbaibai.
- Diseño de materiales y soportes para la promoción turística de Mundaka, así como contenidos para los canales de comunicación del Ayuntamiento.
- Comercialización de productos turísticos existentes en el municipio y los desarrollados por las áreas de Organización, Ciudadanía y Territorio.
- Apoyo en las labores administrativas de la concejalía del Área de Organización, Ciudadanía y Territorio.
- Colaborar en la ejecución de eventos especiales municipales de carácter turístico y festivo.
- Coordinación con la concejalía del Organización para la emisión de información de interés para el municipio y sus empresas.
- Desarrollo de actuaciones colaborativas con las áreas de turismo de los Ayuntamientos de la comarca.
- Relaciones con los equipos técnicos de la agencia de desarrollo rural Urremendi, Diputación Foral de Bizkaia y Gobierno Vasco.

## **II.- DESCRIPCIÓN DE LAS CONDICIONES DEL SERVICIO:**

### **1.- Ámbito de actuación**

El servicio se desarrollará en las dependencias e instalaciones denominadas Oficina de Turismo sitas en la calle Kepa Deuna.

### **2.- Ejecución del contrato, control y coordinación**

- Las relaciones entre el adjudicatario y la Corporación municipal se canalizarán a través de la concejalía de Ciudadanía, Organización y Territorio.
- La secretaría-intervención será la responsable directa, junto con la empresa, del/a Técnico de Turismo y del/a informador/a turístico/a.

## **III.- OBLIGACIONES DEL ADJUDICATARIO RESPECTO AL SERVICIO:**

El adjudicatario adquiere los siguientes compromisos:

- a) Compromiso sobre la gestión del inmueble: El adjudicatario deberá responsabilizarse de la gestión del buen uso de las infraestructuras, de las instalaciones y el mobiliario de la Oficina de Turismo.
- b) 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.

c) Compromiso sobre la reglamentación: En el desarrollo de todas las prestaciones derivadas de los trabajos objeto de la presente licitación, será de obligado cumplimiento toda la normativa legal de carácter técnico, técnico-legal y de seguridad e higiene, así como toda la que pueda ser de aplicación por las características del servicio.

#### **IV.- RECURSOS HUMANOS:**

La empresa adjudicataria deberá disponer de al menos un (1) trabajador que realicen las funciones recogidas en el pliego (entiéndase de forma presencial).

Los requisitos mínimos para el citado puesto de trabajo serán los siguientes:

- Técnico de Turismo

- o Titulación Grado o Diplomado/a en Turismo.
- o Euskara C1 o titulación equivalente.
- o Inglés B2 o titulación equivalente.
- o Francés B2 o titulación equivalente.
- o Experiencia mínima acreditada de 2 años en gestión de destinos o proyectos turísticos.

Nota. El trabajador que le sustituya por razón de vacaciones, bajas, etc. deberá cumplir los mismos requisitos.

#### **V.- RECURSOS MATERIALES:**

El Ayuntamiento de Mundaka 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 éste fuera necesario a juicio del Ayuntamiento de Mundaka, 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 su reparación y mantenimiento. Anualmente se deberá realizar una operación de mantenimiento y puesta a punto de todas las instalaciones, maquinaria, mobiliario y equipo.

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 Mundaka, para su constancia en el Inventario Municipal.

El Ayuntamiento de Mundaka 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.

- Asistencia a ferias de turismo: Los gastos de dietas y desplazamientos ocasionados, solo, por la asistencia a las ferias turísticas serán a cargo del Ayuntamiento, siempre que cuenten con la aprobación previa requerida.
- Asistencia a eventos promocionales: únicamente los que determine el Ayuntamiento, siendo el criterio orientativo que se celebre fuera de la Comunidad Autónoma. También requieren de autorización previa.

#### **VI.- HORARIO DE APERTURA/ATENCIÓN AL PÚBLICO:**

- Temporada alta:

Del 1 de julio al 31 de agosto (ambos incluidos), semana santa y puentes y festivos: 8 horas diarias, todos los días de la semana.

- Temporada media:

Del 1 de mayo al 30 de junio y del 1 de septiembre al 31 de octubre (todos los días incluidos): 6 horas diarias, de martes a domingo.

- Temporada baja:

Los meses de enero, febrero, abril, noviembre y diciembre, descontados los días de semana santa (se entienden de temporada alta): 4 horas diarias, de martes a domingo.

\*El día 1 y 6 de enero y el 25 de diciembre no estará abierta la oficina.

\*Total de horas anuales de apertura de la oficina serán de mañana: Ver anexo 1 del PCT (calendario 2022).

#### **VII.- EVALUACIÓN DEL SERVICIO:**

Se considera necesaria la evaluación del servicio prestado por parte del adjudicatario, como un medio para conocer los resultados obtenidos.

A la finalización del presente contrato administrativo, el adjudicatario queda obligado a realizar la evaluación del servicio desarrollado, debiendo elaborar una memoria sobre el mismo que deberá ser entregada en el Área de Territorio en un plazo

máximo de quince días. Dicha memoria deberá ser presentada en soporte papel e informático.

#### **VIII.- SEGURO DE RESPONSABILIDAD CIVIL:**

La empresa adjudicataria contará con una póliza de responsabilidad civil con un límite mínimo de 120.000,00 euros.

Se contratará una póliza de Responsabilidad Civil con los siguientes límites y coberturas:

Responsabilidad Civil de Explotación con un límite no inferior a 120.000 euros.  
Responsabilidad Civil Patronal con un límite no inferior a 120.000 euros.  
Sublímite por víctima Responsabilidad Civil Patronal no inferior a 100.000 euros.  
Defensa y fianzas, civiles incluido.

Se incluirá en la póliza de Responsabilidad Civil al Ayuntamiento como asegurado adicional durante la ejecución 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.

Las empresas adjudicatarias y subcontratistas, deberán tener dados de alta en la Seguridad Social a las personas que intervengan en el contrato, así como cumplir con las exigencias de seguros de Vida y Accidentes que determinen los convenios sectoriales a los que pertenezcan.

En Mundaka, a 15 de junio de 2022.

El Secretario Interventor circunstancial

Sin./Fdo.: RAMON ANGEL SORARRAIN TOLOSA - 2022-06-15  
LAGUNTZA JURIDIKORAKO ATALA-REN A TALDEKO IDAZKARITZA-I.  
SECRETARÍA-INTERVENCIÓN GRUPO A DE SECCIÓN DE ASISTENCIA JURÍDICA

Comisionado circunstancial para la realización de las funciones esenciales de secretaría-intervención del Ayuntamiento de Mundaka mediante Orden Foral 10554/2021 de 10 de diciembre.