ONDARROAKO UDALA

GESTIÓN DE LA OFICINA DE TURISMO DE ONDARROA
PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

Nº De expediente: 2023-0001

1. INTRODUCCIÓN

El objeto del contrato es la gestión de los servicios que prestará la Oficina de Turismo de Ondarroa. Atención al turista, a la visitante y a la ciudadanía, proporcionando orientación, apoyo e información turística y gestión de los recursos turísticos del municipio. Además, posibilitar el uso del edificio de la Cofradía Vieja y de diversos equipamientos municipales, gestionando las reservas para ello; servir de punto de atención e información en campañas y eventos organizados por el Ayuntamiento; informar, recoger cuando haya inscripciones para campañas o eventos culturales; vender bonos, tarjetas, etc. Todas las actuaciones anteriores, dentro del calendario y horario que se explicará más adelante.

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

1. OBJETIVOS GENERALES

- Atender al turista, proporcionando orientación, apoyo e información turística a la vista y a la ciudadanía
  - Mantener abierta la Oficina de Turismo y atender a visitantes y turistas.
  - Información turística sobre Ondarroa y la comarca de Lea-Artibai.
  - Valorar el patrimonio de Ondarroa, tanto para los visitantes como para los ondarrutarras y organizar campañas turísticas para darlo a conocer
  - Información y promoción de los recursos y atractivos turísticos y socioculturales de Ondarroa
  - Promover e informar de los eventos y actividades lúdicas culturales y de ocio.
  - El Ayuntamiento quiere organizar dos actividades a lo largo del año, una en temporada baja y otra en semana santa (sábado de semana santa). Asesorar técnicamente al Ayuntamiento en los espectáculos e iniciativas para la realización de ambas iniciativas, realizando propuestas concretas.
  - Liderar la coordinación entre las iniciativas que surjan en el sector turístico en Ondarroa, a través de la participación en comisiones y la propuesta de temas

relacionados con el turismo

- El Ayuntamiento de Ondarroa miembro de la red Itourbask._Cumplir las obligaciones establecidas en el Decreto 279/2003 y en el Convenio del Ayuntamiento de Ondarroa con Itourbask, siendo

➢ Posibilitar a las asociaciones y ciudadanos del municipio el uso del edificio de la Cofradía Vieja y de diversos equipamientos municipales

- Gestionar las solicitudes de reserva de uso de las salas de la Cofradía Vieja y del equipamiento audiovisual por parte de las asociaciones y vecinos del municipio para el desarrollo de eventos, espectáculos, exposiciones y reuniones.
- Preparación de salas y equipamiento audiovisual de la Cofradía Vieja para eventos

➢ Servir de centro de atención e información en las campañas y eventos organizados por el Ayuntamiento.

- Información en campañas y eventos organizados por el Ayuntamiento, venta de bonos, tarjetas, tickets, etc.
- Coordinación. Coordinación directa con los programadores de las iniciativas organizadas por el Ayuntamiento de Ondarroa para su promoción y generación de sinergias.

1. **TURISMO BULEGOAK ARRETARAKO IZANGO DUEN EGUTEGI ETA ORDUTEGIA**:

1. CALENDARIO Y HORARIO DE ATENCIÓN DE LA OFICINA DE TURISMO:

El Ayuntamiento de Ondarroa forma parte de la red Itourbask de Oficinas de Turismo gestionadas por el Gobierno Vasco. Las condiciones de Itourbask son las establecidas mediante decreto y convenio y el Ayuntamiento las cumple a través de su servicio (ver Decreto 279/2003 por el que se crea la Red Vasca de Oficinas de Turismo – Itourbask y demás decretos que la desarrollan y modifican). El Ayuntamiento de Ondarroa firmó el 2 de enero de 2019 un convenio con Itourbask, que desde entonces ha sido prorrogado anualmente.

El apartado 5.2d) del Decreto 279/2003 establece que deben establecer su horario y comunicarlo al departamento competente en materia de turismo. En todo caso, los horarios deberán cumplir los siguientes requisitos mínimos: En temporada baja se trabajará un mínimo de 6 días a la semana y un mínimo de 4 horas al día, no pudiendo cerrarse ni los sábados, ni los domingos, ni los festivos, ni los días de puente. En temporada alta y durante los periodos de mayor afluencia de visitantes, el servicio se prestará durante toda la semana, con un mínimo de 8 horas diarias.

1.1. CALENDARIO

En cuanto a la apertura de la oficina, el año constará de dos periodos diferentes:

TEMPORADA BAJA Del 16 de septiembre al 14 de junio, ambos inclusive.
Esta temporada se podrá cerrar los lunes, no podrá cerrarse los sábado, domingos, festivos o puente festivo. En caso de que el lunes sea festivo o puente festivo, la fecha de cierre de la oficina podrá pasar a otro día dentro de la semana si se propone mediante calendario elaborado a principios de año y el ayuntamiento lo aprueba.

TEMPORADA ALTA: semana santa (a partir del jueves) y semana de pascua. Además de esto, temporada alta de verano. Del 15 de junio al 15 de septiembre. En temporada alta la oficina se abrirá todos los días..

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

3.2. HORARIO

El servicio de Oficina de Turismo que ofrecerá el Ayuntamiento de Ondarroa tendrá el siguiente horario:

TEMPORADA BAJA: De martes a sábado de 11:00 a 14:00 de la mañana y de 17:00 a 19:00 de la tarde, permanecerá abierta 5 horas al día. Los domingos, en cambio, de 10:00 a 14:00 de la mañana; los domingos estará abierto 4 horas.

TEMPORADA ALTA: de lunes a domingo de 10:00 a 14:00 horas y de 16:00 a 20:00 horas, abierta todos los días de la semana durante 8 horas.

El calendario y horario mínimo de apertura anual de la Oficina de Turismo se recoge como ANEXO a este Pliego de Condiciones Técnicas.

DESCRIPCIÓN DEL EDIFICIO: El uso de la oficina de turismo será la planta baja de la Cofradía Vieja. Las salas de la primera y segunda planta están destinadas al uso asociativo y ciudadano del municipio.

4.- FUNCIONES Y OBLIGACIONES DEL ADJUDICATARIO. FORMA DE FUNCIONAMIENTO.

Las obligaciones y funciones a cumplir por la oficina de turismo son las siguientes:

- Apertura y cierre de la oficina de turismo.
- Nombramiento de un coordinador desde el inicio del contrato
- Atención y acogida a ciudadanos, visitantes y turistas.
- Dar información turística presencial, telefónica y por correo electrónico sobre Ondarroa y la comarca de Lea-Artibai
- Dar información turística complementaria sobre Bizkaia y el País Vasco
- Elaborar, supervisar y actualizar el material turístico: folletos publicitarios, guías, planos, etc.
- Dar información y difusión de iniciativas y eventos locales.
- Promover e informar sobre la difusión de eventos y actividades lúdicas culturales y de ocio.
- El Ayuntamiento quiere organizar dos actividades a lo largo del año; una en temporada baja y otra en semana santa (sábado de semana santa). Asesorar técnicamente al Ayuntamiento en los espectáculos e iniciativas para la realización de ambas iniciativas, realizando propuestas concretas. El adjudicatario presentará las propuestas al Ayuntamiento de Ondarroa 2 meses antes de la citada iniciativa.

- Al menos 30 visitas guiadas al año. Al menos 12 de ellas en temporada alta (del 15 de junio al 15 de septiembre) y comenzando a las 12:00. Estas visitas guiadas tendrán una fecha predeterminada y así se anunciará tanto en la red como en otras formas habituales de anuncio. Estas fechas serán propuestas al Ayuntamiento por el gestor de la oficina de turismo, quien las dará por válidas en su caso. En estas visitas guiadas, cuando el propio lugar lo permita, se hará referencia a las huellas de las mujeres y del feminismo en Ondarroa.

- Se organizaran itinerarios relacionados con la naturaleza.

- Promocionar la oferta turística (feria, carpas) envío de folletos a ferias turísticas y asistencia cuando el ayuntamiento lo considere necesario.
- ✓ Liderar la coordinación entre las iniciativas que surjan en el sector turístico en Ondarroa, a través de la participación en cualquier comisión relacionada con el sector turístico y a propuesta de los temas relacionados con el turismo. La participación en estas comisiones será una obligación esencial del contrato.
- ✓ La empresa adjudicataria estará acompañada por la Delegada de Turismo del Ayuntamiento de Ondarroa cuando así lo considere el Concejal del Entorno del Sector Turístico, sea organismo oficial o agente privado, y ejercerá funciones de consultora.

- ✓ Cumplir con las funciones que le corresponden al Ayuntamiento de Ondarroa como miembro de la red Itourbask, mediante el Decreto 279/2003 y el convenio suscrito por el Ayuntamiento.
- ➢ Elaboración de informes, memorias y elaboración de la subvención que el Ayuntamiento de Ondarroa recibe de Itourbask por la gestión de la Oficina de Turismo. Seguimiento de la convocatoria, vigilancia de los plazos de tramitación. Y mediar cuando haga falta entre el Ayuntamiento y Itorubask
- ➢ Realizar controles estadísticos. De los visitantes asistentes a la oficina y de cualquier otra forma
- ➢ Inventariar y mantener al día los recursos turísticos y culturales de Ondarroa, dejando a disposición de los usuarios del servicio la documentación existente al respecto.
- ➢ Elaborar una memoria anual valorada del servicio y actividades en la que se recojan todos los aspectos relacionados en el pliego.
- ➢ Gestionar y mantener la página web y el correo asociado, así como la página de Facebook u otras que se puedan crear, bajo la supervisión del órgano de contratación o concejal del área.
- ➢ En el caso de que el Ayuntamiento disponga de un servicio de comunicación (actualmente existente), estará estrechamente vinculado a él para compartir información.
- ➢ Canalizar correctamente las reclamaciones presentadas ante la Oficina de Turismo de cualquier forma.

A cumplimentar como punto de atención e información en campañas y eventos organizados por el Ayuntamiento:

- ➢ Dar información de campañas y eventos organizados por el Ayuntamiento, recepción de inscripciones para campañas y/o eventos culturales, venta de bonos, tarjetas, tickets, etc.
- ➢ Colaborar con el/la técnico/a del departamento municipal en la canalización de las actividades organizadas por el Ayuntamiento, tales como el Departamento de Euskera, el Departamento de Igualdad o el Departamento de Cultura y Deporte.

Las funciones y obligaciones a cumplir en el aula múltiple son las siguientes:

- Gestionar las solicitudes de uso del edificio de la antigua Cofradía y su equipamiento audiovisual. Hacer reservas, gestionar el uso de la llave
- Preparar el equipamiento audiovisual y el aula para eventos.
- Mantener al día el equipamiento audiovisual.
- Comunicar inmediatamente al Ayuntamiento cualquier avería que se produzca en el edificio. Responsable del mantenimiento de los edificios municipales.
- Mantener al día los equipos audiovisuales.
- En caso de avería en los equipos audiovisuales, ponerlo en conocimiento del Ayuntamiento, informando de la avería a la 3ª y solicitando presupuesto. Trasladar el presupuesto al Ayuntamiento, si el Ayuntamiento aprueba el presupuesto tramitar la reparación.

5.- RECURSOS MATERIALES:

El Ayuntamiento habilitará las oficinas de la Cofradía Vieja para la Oficina de Turismo. El Ayuntamiento se encargará del mantenimiento y limpieza del edificio.

El Ayuntamiento se encargará también de los suministros (Agua, Luz, Telefonía, Wifi), así como de los equipos, material de oficina y consumibles necesarios para la correcta ejecución de los trabajos a realizar por el adjudicatario.

El adjudicatario deberá mantener en perfecto estado las instalaciones y elementos complementarios y destinarlos exclusivamente al servicio concertado. Asimismo, deberá abonar las primas de las pólizas de seguro de responsabilidad civil necesarias para el desarrollo de los servicios objeto del presente contrato.

6.- RECURSOS HUMANOS:

Para gestionar la Oficina de Turismo son necesarias dos personas.

Perfil profesional requerido:

1.- Entre los prestadores del servicio, al menos una persona debe estar en posesión del título de Grado en Turismo o diplomatura, o equivalente (en el área de Turismo). Se acreditará mediante titulación.

2.- Las dos personas dispondrán de conocimientos de Euskera (nivel mínimo C1, o equivalente), Inglés y Francés (nivel mínimo B2 o equivalente).

2.1.- Forma de acreditar el conocimiento de la lengua vasca: Se acreditará mediante titulación.

2.2.- Quedan excluidas de la acreditación de lengua extranjera las personas con Grado en Turismo, Diplomatura en Turismo o equivalente. Estas personas sólo deberán acreditar haber realizado su formación académica eligiendo el francés e inglés como lengua extranjera o, en su caso, acreditar el nivel intermedio (B1) o equivalente en francés y el nivel avanzado (B2) o equivalente en inglés.

La acreditación de idiomas se realizará conforme al Decreto 46/2009, de 24 de febrero. Mediante este Decreto se establecen en la Comunidad Autónoma del País Vasco las enseñanzas de idiomas de régimen especial y se establece el currículo de los niveles básico, intermedio, avanzado y competencial de dichas enseñanzas. (BOPV de 12 de marzo de 2009)

La empresa adjudicataria se compromete al cumplimiento de los convenios y normativa de derecho laboral aplicables al personal a su cargo.

7.- OBLIGACIONES LABORALES

La empresa adjudicataria está obligada a sufragar todos los gastos de personal necesarios para la explotación y prestación de los servicios contemplados en el presente contrato, así como los derivados de la contratación del contrato, seguros sociales, de accidentes, de baja o absentismo laboral.

El personal adscrito que preste los servicios objeto del contrato deberá estar incluido en el régimen de la Seguridad Social correspondiente. El adjudicatario está obligado a que los contratos de trabajo que se celebren se ajusten a la legislación laboral, así como a abonar a la Tesorería General de la Seguridad Social las cuotas legalmente establecidas en cada momento.

El personal que preste este servicio estará adscrito a la empresa adjudicataria y no tendrá vinculación laboral alguna con el Ayuntamiento, la empresa debe comunicar a este personal esta circunstancia.

La empresa adjudicataria deberá cumplir las disposiciones vigentes en materia laboral y de seguridad y salud laboral, así como las relativas a la prevención de riesgos laborales, quedando el Ayuntamiento al margen de las cuestiones laborales que surjan con los trabajadores.

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

La denegación u obstrucción de dicha acreditación, así como la utilización fraudulenta del personal no dado de alta, serán causa de rescisión del contrato. En todos los trabajos que se realicen se cumplirán las disposiciones y reglamentaciones técnicas que las desarrollen, correspondiendo al adjudicatario su cumplimiento.

Ser la persona suficiente para cubrir el número de horas especificadas en este documento, teniendo en cuenta sustituciones múltiples, descansos, bajas, no poder acudir para entonces.

8.- SUSTITUCIONES Y NOMBRAMIENTOS DE PERSONAL

En el caso de que el personal a adscribir al servicio no haya trabajado o no haya realizado el periodo de prácticas, previamente deberá incorporarse al servicio de atención al visitante de la Oficina de Turismo de Ondarroa con un día de antelación a la fecha prevista para la sustitución. Las sustituciones serán cubiertas por el personal que reúna los requisitos exigidos en este pliego.

9.- PROTECCIÓN DE DATOS

Los datos de carácter personal que se manejen en la oficina de turismo de Ondarroa se regirán por lo dispuesto en 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, en el Reglamento europeo 2016/679 del RGPD y en la Ley Orgánica 15/99, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal.

Por tanto, deberá guardar confidencialidad sobre los datos personales que se conozcan en la prestación del servicio. Tampoco puede ceder a terceros los datos personales conocidos por la prestación del servicio.

Toda la información, documentación, programas informáticos y demás medios o datos que la Administración ponga a disposición del adjudicatario son propiedad de la Administración y sólo podrán ser utilizados o reproducidos en la medida necesaria para la realización de los trabajos contratados. El adjudicatario se compromete, a la finalización del contrato, a la devolución o resolución de los mismos.

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

En el anexo DATOS SOBRE LAS CONDICIONES DE LOS CONTRATOS DE TRABAJO, los operadores económicos pueden obtener información sobre las condiciones de los contratos del personal que actualmente está prestando el servicio y que en la actualidad ha sido prestado por el contratista que lo presta. Esta información se facilita la Ley de Contratos del Sector Público 130.

El artículo 54 del convenio colectivo del sector de intervención social de Bizkaia (BOB nº 10, de 15 de enero de 2019) recoge una cláusula de subrogación empresarial del personal que presta el servicio.

Por otra parte, en el caso de que la actividad laboral del trabajador subrogado sea inferior al 100%, se exige que la nueva licitación implique una dedicación del 100%.

Ondarroa, 21 de abril de 2023
Responsable del contrato
Kristina Etxeberria Osoro

SE AÑADE:
Días y horario de apertura para los años 2023 y 2024.