Gorbeialdeko Kuadrilla
Cuadrilla de Gorbeialdea

PLIEGO DE CLÁUSULAS TÉCNICAS QUE HAN DE REGIR LA CONTRATACIÓN, MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO, PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE INFORMACIÓN, PROMOCIÓN Y SEGUIMIENTO DE PROGRAMAS Y ACTUACIONES TURÍSTICAS DE LA CUADRILLA DE GORBEIALDEA (Exp. CU/2023/01).

CLÁUSULA PRIMERA. Objeto del Contrato.

El objeto del presente contrato lo constituye la contratación de la prestación de los servicios que en líneas generales se enumeran a continuación, centrándose en el desarrollo de tres líneas/puntos básicos, que se enmarcan dentro de la estrategia para el desarrollo turístico de la Cuadrilla de Gorbeialdea:

A) Atención de la oficina de turismo comarcal de la cuadrilla y del museo de la miel de Zuia.
B) Dinamización y ejecución del Plan de Acción anual de turismo de Gorbeia (Araba).
C) Acompañamiento a las empresas de la comarca de Gorbeialdea para la implantación y desarrollo de los programas de competitividad-CODIGO ETICO.

Todos los servicios incluidos en el contrato se prestarán con flexibilidad y multifuncionalidad y se adaptarán a las necesidades de la Cuadrilla de Gorbeialdea y del Destino Turístico Gorbeia.

CLÁUSULA SEGUNDA. Funciones

Con carácter general y básico, la prestación de los servicios que se describen a continuación se deberá hacer con la debida comunicación, coordinación y colaboración con el Servicio de promoción económica (técnica gestora) y la presidencia de la Cuadrilla de Gorbeialdea.

Las funciones a realizar en los diferentes servicios serán, entre otras las siguientes:

A) OFICINA DE TURISMO y MUSEO DE LA MIEL:

A.1.- OFICINA DE TURISMO:

- ✓ Apertura y cierre y atención al público (presencial, telefónico u online).

- ✓ Atención y resolución de consultas de las personas que acudan a la oficina de turismo o se pongan en contacto por cualquier medio con la misma.
- ✓ Gestión, envío y derivación de información turística, al conjunto de puntos de infraestructura turística comarcal (administraciones públicas, alojamientos, sector hostelero, artesanos e industrias de productos autóctonos, clientes y proveedores de industrias comarcales, etc.), así como a otros externos (red de oficinas y organismos de turismo, administraciones públicas, etc.).
- ✓ Coordinación de actuaciones que pudieran derivarse de la integración de la Oficina de Información Turística de la Cuadrilla en la Red de Oficinas de Información Turística del Gobierno Vasco (ITOURBASK) y asistencia técnica a los órganos de la Cuadrilla, siempre que sea requerido para ello.
- ✓ Además de todo lo anterior en la oficina de turismo se expondrán y venderán, si así se considerara, productos de promoción turística de las instituciones (incluidos los de la red ITOURBASK), y otros productos típicos de la zona.
- ✓ Redes sociales: actualización y seguimiento de las redes sociales en las que está presente la Cuadrilla de Gorbeialdea, o en su caso, el destino Gorbeia Euskadi, y coordinación con el punto de información de la ADR Gorbeialde ubicado en la localidad de Orozko.
- ✓ Gestión de la página web turística: mantenimiento y actualización de la web del destino turístico Gorbeia, en aquellos apartados que sea posible, así como propuesta de mejoras en la misma.
- ✓ Actuaciones que se deriven de la adhesión de la Cuadrilla de Gorbeialdea al programa CÓDIGO ÉTICO de Basquetour-Gobierno Vasco.
- ✓ El servicio conllevará la presentación de informes de funcionamiento interno y de gastos parciales a la Cuadrilla de Gorbeialdea y elaboración y presentación de memoria anual.

A.2.- MUSEO DE LA MIEL:

- ✓ Apertura y cierre y atención al público.

- ✓ Prestación del servicio de visitas, atención a los y las visitantes, puesta en marcha del diaporama y explicación de los elementos del Museo.

B) DINAMIZACIÓN Y EJECUCIÓN DEL PLAN DE ACCIÓN ANUAL:

- ✓ Apoyo a la técnica de promoción económica de la Cuadrilla en la dinamización, ejecución y seguimiento de las acciones del Plan de turismo anual de Gorbeia (Araba).
- ✓ Dinamizar la oferta turística de la comarca, colaborando con la/s persona/s que designe la Cuadrilla de Gorbeialdea, la oficina de turismo comarcal y la Asociación de Desarrollo rural Gorbeialde (Bizkaia).
- ✓ Ejecución y desarrollo de los Planes de Actuación de los productos turísticos específicos en los que la Cuadrilla de Gorbeialdea participa colaborando con la Agencia Vasca del Turismo – Basquetour *(Naturaleza, Senderismo, Gastronomía, Experiencias, turismo familiar, etc.)*
- ✓ Sensibilización de los agentes de los diferentes subsectores del turismo en la comarca para su participación en los productos turísticos implantados o susceptibles de implantar y desarrollar en Gorbeia.
- ✓ Implantar, activar y desarrollar las acciones que se estimen en los planes operativos de cada producto turístico específico.
- ✓ Fomentar y desarrollar la formación de agentes técnicos y privados en materia relacionada con el desarrollo turístico de Gorbeia.
- ✓ Coordinación con la parte técnica de la Asociación de Desarrollo rural Gorbeialde (Bizkaia) para una correcta ejecución y desarrollo conjunto de las acciones del plan anual.
- ✓ Apoyo en la coordinación y supervisión de la oficina de turismo comarcal ubicada en Murgia.
- ✓ Proponer actividades de fomento y de puesta en valor de los diferentes recursos turísticos de la comarca.
- ✓ Estar presente en el stand que instale la Cuadrilla de Gorbeialdea en las diferentes ferias, exposiciones, congresos, etc. en los que tome parte.

- ✓ Colaborar en el diseño del material publicitario de la oferta turística de la Cuadrilla.
- ✓ Colaborar en los programas de buenas prácticas de Basquetour.
- ✓ Tomar parte en aquellas actividades que se considere necesaria la participación de la Cuadrilla de Gorbeialdea.
  - ✓ Redes sociales: actualización y seguimiento de las redes sociales en las que está presente la Cuadrilla de Gorbeialdea, o en su caso, el destino Gorbeia Euskadi, y coordinación con el punto de información de la ADR Gorbeialde ubicado en la localidad de Orozko.
  - ✓ Gestión de la página web turística: mantenimiento y actualización de la web del destino turístico Gorbeia, en aquellos apartados que sea posible, así como propuesta de mejoras en la misma.
  - ✓ Presentación de informes a la Cuadrilla de Gorbeialdea y elaboración y presentación de memorias anuales de aquellos proyectos o programas en los que resulte necesario.

C) ACOMPAÑAMIENTO A EMPRESAS PARA LA IMPLANTACION Y DESARROLLO DE LOS PROGRAMAS DE COMPETITIVIDAD (CODIGO ETICO):

En 2013 la Cuadrilla de Gorbeialdea se adhirió a los programas de Competitividad de Basquetour. A través de estos programas se trabaja la profesionalización y competitividad del nuestro sector turístico, apoyándoles en su gestión interna de la empresa, asegurando procesos que garanticen la satisfacción de los y las clientes y la seguridad y confort de las instalaciones, un buen uso y aprovechamiento de las nuevas tecnologías, etc.

El Código Ético del Turismo de Euskadi tiene como objetivo que todas las entidades turísticas incorporen las responsabilidades sociales y la sostenibilidad medioambiental y económica en su práctica diaria.

En el Código Ético del Turismo de Euskadi se adaptan los principios del Código Ético Mundial que desarrolló la Organización Mundial del Turismo, así como los objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030 de las Naciones Unidas; y se añaden las particularidades vascas y los elementos propios de nuestra cultura.

Las entidades turísticas que se adhieren al programa asumen un importante compromiso de respeto y preservación de la cultura y la tradición local y los elementos de patrimonio cultural, que irá unida a incentivos para que las comunidades locales se asocien con las actividades turísticas y reciban los beneficios económicos, sociales y culturales de las mismas, en especial el empleo.

En la asistencia para el Código Ético, la metodología a seguir será la marcada en el manual de implantación del programa de Basquetour, siendo las tareas a realizar:

- Sensibilización a las empresas de la comarca para su participación en el programa Código Ético.
- Acompañamiento a las empresas participantes y adheridas al programa para su correcto funcionamiento.
- Realización de las auditorias.
- Preparación de informes, exposición y explicación de los mismos al órgano responsable de su aprobación.
- Mecanización de los mismos en la plataforma de Basquetour.
- Cualquier otra tarea que Basquetour considere necesaria en el programa referido. En caso de modificación por parte de Basquetour del programa, la persona que realice la asistencia deberá formarse para prestar adecuadamente el servicio. Todo ello con el fin de satisfacer las necesidades que esta Cuadrilla tiene encomendadas en esta contratación.

CLÁUSULA TERCERA. Lugares de prestación del servicio

- A) Servicio de atención de Atención de la oficina de turismo comarcal de la cuadrilla se prestará en la oficina de información turística de la Cuadrilla de Gorbeialdea, situada en Murgia (Álava).
- B) Servicio de atención de Atención del museo de la Miel de Zuia se prestará en el propio museo, situado en Murgia (Álava).
- C) Servicio de dinamización y ejecución del plan de acción anual de turismo de Gorbeia (Araba) se desarrollará fundamentalmente

en la oficina de turismo o en las dependencias de la empresa adjudicataria.

- D) Servicio de Acompañamiento a las empresas de la comarca de Gorbeialdea para la implantación y desarrollo de los programas de competitividad- código ético se prestará fundamentalmente en los establecimientos de las empresas y agentes turísticos que participen en el programa "Código Etico", y subsidiariamente en la oficina de turismo de la Cuadrilla o en las dependencias de la empresa adjudicataria.
- Si fuera necesario por temas de coordinación con la técnica de promoción económica (técnica gestora) de la Cuadrilla y para una mejor gestión del servicio, siempre por circunstancias concretas, las personas asignadas a la prestación de servicios acudirán a la sede de la Cuadrilla, en donde tiene su despacho la técnica gestora.

CLÁUSULA CUARTA. Organización, Modo de prestación del objeto y Recursos Humanos

Sin perjuicio de las superiores facultades de dirección, orientación e inspección de la presidencia de la Cuadrilla, el contrato se prestará con la debida comunicación con el servicio de promoción económica y empleo de la Cuadrilla de Gorbeialdea.

La empresa adjudicataria dispondrá del personal necesario para la prestación de la totalidad de los servicios definidos en este Pliego, y deberá cumplir toda la normativa laboral, de seguridad social y salud y cualquier otra aplicable al respecto, y efectuara 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.).

La empresa adjudicataria deberá aportar la relación del personal que dispondrá para la realización del contrato, que deberá de reunir los

requisitos de titulación y/o capacitación profesional necesarios para cumplir con las obligaciones del contrato.

En consideración a estos factores, la empresa adjudicataria debe cumplir los siguientes compromisos:

- Contar con mínimo dos titulares que prestarán el servicio de la siguiente manera:

TITULAR 1: asumirá las FUNCIONES DE LAS LINEAS A, B Y C detalladas en la Cláusula primera.

TITULAR 2: asumirá las FUNCIONES DE LA LINEA A detalladas en la Cláusula primera, completando su horario el del titular 1.

CLÁUSULA QUINTA. Calendario y horario

El calendario y horarios de atención de la Oficina de turismo y del Museo de la Miel es el que figura a continuación, recogiéndose en el anexo III (año 2023) y en el anexo IV (año 2024) quien de los dos titulares nombrados en la cláusula anterior deben prestar el servicio cada día.

Las personas asignadas a la prestación del servicio tendrán que realizar las tareas desarrolladas en la cláusula segunda del presente documento, de acuerdo al siguiente calendario y horario:

A) ATENCIÓN DE LA OFICINA DE TURISMO COMARCAL DE LA CUADRILLA Y DEL MUSEO DE LA MIEL DE ZUIA.

A.1.- Horario y calendario OFICINA DE TURISMO:

AÑO 2023:

El horario y calendario de apertura de la oficina de turismo durante el año 2023 será el siguiente:

Temporada baja - días de apertura de la oficina y horario:

- SEPTIEMBRE: todo el mes, salvo lunes 18 y 25 (28 días).

- OCTUBRE: todos los viernes y fines de semana, y el día 12 (14 días).
- NOVIEMBRE: día 1 (1 día).

➢ Horario temporada baja:
  → *De lunes a viernes: 5 h./día, en horario de 9:30 a 13:00 y de 15:30 a 17:00 horas.*
  → *Sábados, domingos y festivos: 5 h./día, en horario de 9:30 a 12:30 y de 15:30 a 17:30 horas.*

➢ Total horas temporada baja: 215 horas
  - Titular 1: 85 horas.
  - Titular 2: 130 horas

Temporada especial - días de apertura de la oficina y horario:

- OCTUBRE: días 3,4,5, 10 y 11 (5 días)
- DICIEMBRE: del 2 al 10, y del 26 al 30 (14 días).

➢ Horario temporada especial: de 9:30 a 13:30 horas (4 horas/día)
➢ Total horas temporada especial = 76 horas.
  - Titular 1: 20 horas.
  - Titular 2: 56 horas

Temporada alta - días de apertura de la oficina y horario:

- JULIO: Del 16 al 31 (16 días).
- AGOSTO: Todo el mes (31 días).

➢ Horario temporada alta: de 9:30 a 14:00 y de 15:30 a 19:00 horas (8 horas/día).
➢ Total horas temporada alta = 376 horas.
  - Titular 1: 112 horas.
  - Titular 2: 264 horas

➢ TOTAL HORAS OFICINA DE TURISMO: 667 horas.
  - Titular 1: 217 horas.
  - Titular 2: 450 horas

A.2 - Horario y calendario MUSEO DE LA MIEL:

El servicio se prestará en el Museo de la Miel de Zuia, situado en la Casa Oregi, en la localidad de Murgia (Álava), de acuerdo con el siguiente calendario y horario:

Temporada baja. días de apertura del museo y horario:

- SEPTIEMBRE: todos los fines de semana (9 días).
- OCTUBRE: todos los fines de semana, y los días 12 y 13 (11 días).
- NOVIEMBRE: día 1 (1 día).

➢ Horario: De 12:30 a 13:30 (1 hora/día).
➢ Total horas temporada baja: 21 horas (21 días * 1 hora/día).

Temporada alta - días de apertura del museo y horario:

- Sábados y domingos (del 16 julio al 27 de agosto) (13 días)
- 25 de julio
- 15 de agosto

➢ Horario: de 11:00 a 13:00 (2 horas/día)
➢ Total horas temporada alta: 30 horas (15 días * 2 horas/día)

➢ TOTAL HORAS MUSEO DE LA MIEL: 51 horas.

AÑO 2024:

El horario y calendario de apertura de la oficina de turismo durante el año 2024 será el siguiente:

Temporada baja - días de apertura de la oficina y horario:

- MARZO: días 15 a 17 y 22 a 27 (9 días).
- ABRIL: días 2 al 7, 12 al 14, 19 a 21 y 26 a 28 (15 días).
- MAYO: Todos los viernes y fines de semana del mes y el día 1 (14 días).
- JUNIO: todo el mes, salvo los lunes 3,10 y 17 (27 días).
- SEPTIEMBRE: todo el mes, salvo lunes 16, 23 y 30 (27 días).
- OCTUBRE: todos los viernes y fines de semana (12 días).
- NOVIEMBRE: días 1, 2 y 3 (3 días).

➢ Horario temporada baja:
  → *De lunes a viernes: 5 h./día, en horario de 9:30 a 13:00 y de 15:30 a 17:00 horas.*
  → *Sábados, domingos y festivos: 5 h./día, en horario de 9:30 a 12:30 y de 15:30 a 17:30 horas.*

- Total horas temporada baja: 535 horas
    - Titular 1: 260 horas.
    - Titular 2: 275 horas

Temporada especial - días de apertura de la oficina y horario:

- ENERO: del 2 al 5 (4 días)
- OCTUBRE: días 1 a 3, 8 a 10 y 15 a 17 (9 días)
- DICIEMBRE: del 5 al 8, 21 a 24 y del 26 al 31 (14 días).

- Horario temporada especial: de 9:30 a 13:30 horas (4 horas/día)
- Total horas temporada especial = 108 horas.
    - Titular 1: 36 horas.
    - Titular 2: 72 horas

Temporada alta - días de apertura de la oficina y horario:

- SEMANA SANTA: del 28 de marzo al 1 de abril (5 días).
- JULIO: Todo el mes (31 días).
- AGOSTO: Todo el mes (31 días).

- Horario temporada alta: de 9:30 a 14:00 y de 15:30 a 19:00 horas (8 horas/día).
- Total horas temporada alta = 536 horas.
    - Titular 1: 208 horas.
    - Titular 2: 328 horas

- TOTAL HORAS OFICINA DE TURISMO: 1.179 horas.
    - Titular 1: 504 horas.
    - Titular 2: 675 horas

A.2 - Horario y calendario MUSEO DE LA MIEL:

El servicio se prestará en el Museo de la Miel de Zuia, situado en la Casa Oregi, en la localidad de Murgia (Álava), de acuerdo con el siguiente calendario y horario:

Temporada baja. días de apertura del museo y horario:

- MARZO: días 16, 17, 23 y 24 (4 días)
- ABRIL: todos los fines de semana (8 días).
- MAYO: todos los fines de semana y día 1 (9 días).

- JUNIO: todos los fines de semana (10 días).
- SEPTIEMBRE: todos los fines de semana (9 días).
- OCTUBRE: todos los fines de semana (8 días).
- NOVIEMBRE: días 1, 2 y 3 (3 días).

➢ Horario: De 12:30 a 13:30 (1 hora/día).
➢ Total horas temporada baja: 51 horas (51 días * 1 hora/día).

Temporada alta - días de apertura del museo y horario:

- SEMANA SANTA: del 28 de marzo al 1 de abril (5 días)
- Sábados y domingos de julio y agosto (17 días)
- 25 y 26 de julio (2 días)
- 15 y 16 de agosto (2 días)

➢ Horario: de 11:00 a 13:00 (2 horas/día)
➢ Total horas temporada alta: 52 horas (26 días * 2 horas/día)

➢ TOTAL HORAS MUSEO DE LA MIEL: 103 horas.

B) DINAMIZACIÓN Y EJECUCIÓN DEL PLAN DE ACCIÓN ANUAL DE TURISMO DE GORBEIA (ARABA).

El servicio se prestará por un total de:

→ Año 2023 (del 16 de julio al 31 de diciembre: 326 horas,
→ Año 2024 (todo el año): 800 horas.

Preferiblemente se desarrollará de lunes a viernes, si bien en ocasiones, y por necesidades del servicio se pueda llevar a cabo en fin de semana o festivos.

C) ACOMPAÑAMIENTO A LAS EMPRESAS DE LA COMARCA DE GORBEIALDEA PARA LA IMPLANTACIÓN Y DESARROLLO DE LOS PROGRAMAS DE COMPETITIVIDAD- CODIGO ETICO.

El servicio se prestará, en función de las empresas participantes en los programas de competitividad-código ético:

- En 2023 se hace una estimación de participación de alrededor de 24 empresas, suponiendo un total de 260 horas durante el periodo

de contratación del 16 de julio al 31 de diciembre (prorrateo sobre 20 horas/empresa al año).

- En 2024 se hace una estimación de incorporación de 2 empresas más, resultando así 520 horas en 2024 (20 horas/empresa al año).

Este servicio, preferiblemente se desarrollará de lunes a viernes, si bien en ocasiones, y por necesidades del servicio se pueda llevar a cabo en fin de semana o festivos.

CLÁUSULA QUINTA. Normas complementarias.

1. La adjudicataria no podrá exigir la modificación de las instalaciones actualmente existentes para prestar el servicio.

2. La adjudicataria se obliga a tener hojas de reclamaciones a disposición de los usuarios en todo momento. Si se produjera alguna reclamación, la adjudicataria remitirá a la Cuadrilla de Gorbeialdea copia de la misma, en el mismo día o en el siguiente hábil.

En lugar visible de la Oficina de Información Turística se pondrá un anuncio advirtiendo de la existencia de estas hojas, que serán facilitadas por la adjudicataria a cualquier usuario que desease formular una reclamación.

3. La adjudicataria se obliga a facilitar, para la explotación del servicio, los medios necesarios para el perfecto funcionamiento del mismo y que no sean aportados por la Administración.

4. La adjudicataria está obligada a conservar en perfectas condiciones los locales, instalaciones, muebles, enseres y aparatos propiedad de la Cuadrilla de Gorbeialdea y del Ayuntamiento de Zuia que se ponen a su disposición, siendo de su cuenta las reparaciones que se deban efectuar por un uso incorrecto de los mismos y excedan del deterioro normal derivado del uso cuidadoso.

DILIGENCIA.- La extiendo yo el gerente-letrado para hacer constar que el presente pliego de cláusulas técnicas ha sido aprobado por Resolución de Presidencia de fecha 22 de junio de 2023.