

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ACOGIDA Y COMERCIALIZACIÓN TURÍSTICA EN LAS INSTALACIONES DE BILBAO EKINTZA, EPEL

Exped. 24-05-BT-120-022-AT

ANTECEDENTES

Bilbao Ekintza, EPEL, (en adelante, “BILBAO EKINTZA”), tiene como objetivo la generación de riqueza económica y social para la ciudad de Bilbao, potenciando sus capacidades como destino de inversión, creación y crecimiento de empresas, atracción de visitantes y talento, además de la mejora de las oportunidades de acceso al empleo.

El Área de Turismo y Comercio de BILBAO EKINTZA es responsable del Servicio de Información y Gestión de la Visita del Área de Turismo de BILBAO EKINTZA, el cual se gestiona a través de las Oficinas de Turismo.

El Área de Turismo y Comercio pretende impulsar el Turismo y su industria en Bilbao, así como contribuir a la mejora de la competitividad del sector comercial, ambos como ejes catalizadores de la generación de riqueza y empleo en la ciudad. Además, promociona el turismo y atiende a las personas que visitan la ciudad, con el objetivo de incrementar su peso en la economía local y el empleo.

El Departamento de Información y Gestión de la Visita del Área de Turismo de BILBAO EKINTZA se articula a través de las Oficinas de Turismo, cuya misión es:

- Atender las demandas de información de las personas visitantes (turistas, excursionistas y residentes en Bilbao y Bizkaia), de forma presencial y no presencial.
- Promover y dar a conocer los lugares más importantes y característicos de la ciudad de Bilbao, mediante visitas turísticas con guías profesionales.
- Todo ello, garantizando la igualdad de oportunidades en el acceso y utilización de las instalaciones y de los servicios que se prestan.

En Bilbao existen dos oficinas permanentes de información turística, ubicadas en los siguientes lugares:

- Plaza Circular, 1, 48001 Bilbao (Bizkaia).
- Alameda Mazarredo, 66 (Guggenheim), 48009 Bilbao (Bizkaia).

Los servicios en ambas ubicaciones se prestan en diferentes idiomas, entre otros: castellano, euskera, inglés, francés, alemán e italiano.

En estas oficinas se atienden las consultas y demandas de información de Bilbao, Bizkaia y Euskadi o de otros destinos turísticos, así como se informa sobre la Tarjeta Turística Bilbao Bizkaia Card y sobre empresas y productos turísticos.

También se ofrece un servicio itinerante de información turística en eventos públicos y en el punto de llegada de cruceros, además de facilitar a las personas documentación turística necesaria: plano de Bilbao, visitas guiadas, transportes, alojamiento, museos, actividades culturales, gastronomía, turismo activo, etc.

Igualmente, el Departamento de Información y Gestión de la Visita del Área de Turismo de BILBAO EKINTZA, al que se adscriben las Oficinas y los servicios turísticos digitales, comprende la información general y experiencial del turista en todas las fases del Customer/Tourist Journey Experience, así como los temas relativos a competitividad turística.

Entre otras funciones, destaca la recogida y procesamiento de datos estadísticos, creación, corrección y difusión de material informativo y promocional, interacción con nuevas tecnologías y espacios y herramientas audiovisuales, comercialización, gestión y venta de productos y servicios turísticos.

Además, el Departamento de Información y Gestión de la Visita cumple sus funciones de atención turística en otros establecimientos o espacios de carácter temporal, vinculados a la organización de eventos de ciudad (musicales, culturales, deportivos, etc.), así como en eventos y momentos de especial trascendencia turística, incluyendo la prestación del servicio de acogida de BILBAO EKINTZA.

Este departamento se rige por procedimientos de trabajo basados en políticas de calidad en la gestión y dispone de las siguientes certificaciones: Q de Calidad Turística (norma UNE-ISO 14785:2015), Accesibilidad Universal (Norma UNE 17001-2), Carta de Servicios y Código Ético.

Por todo lo anterior, es preciso contratar la prestación de un servicio de acogida y comercialización turística en las instalaciones de BILBAO EKINTZA.

1. OBJETO DEL CONTRATO

El presente pliego tiene por objeto definir las características de la prestación del servicio de acogida y comercialización turística en las instalaciones y servicios de Bilbao Ekintza, EPEL.

La empresa adjudicataria deberá realizar los siguientes trabajos:

- El servicio de acogida turística en las oficinas de turismo.
- El servicio de acogida turística en eventos y actos de relevancia turística.
- El servicio de acogida de BILBAO EKINTZA, el cual incluye:
 - el servicio de atención telefónica de la centralita de Bilbao Ekintza.
 - el Livechat general de la empresa.

El servicio se realizará en las siguientes instalaciones y/o ubicaciones:

- Sede central en Plaza Circular, 1, 48001 Bilbao (Bizkaia).

- Oficina de turismo de Alameda Mazarredo, 66, 48009 Bilbao (Bizkaia), situada junto al Guggenheim.
- Otras ubicaciones: ferias, puntos de información en eventos, parada de shuttles buses de cruceros, etc.
- Se podrán requerir servicios adicionales en otras ubicaciones.

La adjudicataria deberá prestar el servicio en castellano, euskera, inglés, francés, alemán e italiano, entre otros idiomas, dependiendo del idioma en el que se comuniquen las personas visitantes.

1.1. DESCRIPCIÓN Y CONTENIDO DE LOS SERVICIOS

1.1.1. SERVICIOS ORDINARIOS

La adjudicataria tendrá que ofrecer atención personalizada a quienes acudan físicamente a las oficinas de turismo, ferias y a los puntos especiales en eventos. Así mismo, facilitará atención a las personas que así lo soliciten a través de medios no presenciales, como teléfono y medios digitales.

La adjudicataria deberá garantizar tanto la prestación de los servicios no presenciales como una atención completa e inmediata in situ, siendo el personal de la adjudicataria el nexo entre visitante y oferta turística del destino.

Sus labores comprenderán, como mínimo, las siguientes:

- Garantizar a la persona visitante la mejor experiencia en destino. Se tendrán en cuenta como mínimo los siguientes criterios: edad, duración de la estancia, momento/época del año, accesibilidad y eventos especiales.
- Informar, en función de los perfiles y las necesidades de la persona turista, de la consulta realizada y de la oferta disponible. Esto implica la respuesta básica a la consulta realizada y el ofrecimiento de información complementaria y adicional.
- Prestar atención no presencial: vía telefónica, WhatsApp, chats on line (Livechat), correo postal o electrónico, redes sociales y cualquier sistema de nuevas tecnologías que se pudiera implementar en el servicio.
- Acompañar en experiencias virtuales ofrecidas a las personas turistas y visitantes de forma remota y la atención por canales online, oficina de turismo virtual.
- Explicar a las personas usuarias el uso de los diferentes soportes informativos informáticos o multimedia y la orientación en la búsqueda de información a través de los mismos.
- Contribuir a la sostenibilidad medioambiental de los servicios objeto del contrato, mediante la promoción de la utilización de nuevas tecnologías en la distribución de

material informativo, en formato electrónico, es decir, se promoverá el envío de contenido digital: folletos, rutas temáticas y otro material turístico.

- Prestar orientación turística sobre la ciudad y su entorno, especialmente Bizkaia y la Comunidad Autónoma Vasca, y sobre sus recursos y productos turísticos.
- Vender los servicios y productos turísticos y culturales, merchandising, etc. que estén disponibles en el Departamento de Información y Gestión de la visita del Área de Turismo de Bilbao Ekintza.
- Realizar las tareas orientadas a dar visibilidad en cualquier plataforma de los contenidos de las empresas proveedoras de servicios y productos turísticos en la ciudad.
- Ofertar y tramitar la reserva y venta de las visitas guiadas organizadas por Bilbao Turismo.
- Atender a demandas específicas de visitantes con movilidad reducida o personas en situación de discapacidad.
- Recoger datos de opinión y satisfacción, así como la elaboración de estadísticas.
- Actualizar las bases de datos de recursos turísticos.
- Gestionar los contenidos para proyectos vinculados al departamento.
- Elaborar informes y documentos informativos para su difusión en las atenciones presenciales y no presenciales.
- Manipular y expedir pedidos de material turístico y material a la venta, así como el control de caja y almacenes.
- Gestionar la centralita telefónica y el liveChat de BILBAO EKINTZA, atendiendo las peticiones entrantes y derivándolas al departamento correspondiente.

El personal asignado al servicio deberá conocer los principios y procedimientos de las actuales certificaciones y realizará tareas auxiliares conexas con las anteriores, así como cualesquiera otras relacionadas con la actividad propia de las Oficinas que BILBAO EKINTZA determine.

1.1.2. SERVICIOS ADICIONALES

A los servicios incluidos en el apartado anterior, BILBAO EKINTZA podrá añadir otros servicios adicionales.

Tendrán la consideración de “servicios adicionales” la prestación de los servicios objeto del contrato en horas, días o espacios diferentes de los planificados, así como la solicitud de un mayor número de efectivos de los inicialmente previstos; todo ello de acuerdo con los criterios y condiciones que se contemplan en el Calendario anexo al presente Pliego. Estos servicios adicionales se facturarán al mismo precio unitario ofertado para el resto del servicio.

Para el ejercicio 2024/2025 se estima que estos servicios adicionales pueden representar un volumen total de mil (1.000) horas:

- quinientas (500) horas corresponden a días laborables y
- quinientas (500) horas a días festivos.

Tendrán la consideración de días festivos: los domingos y los festivos.

1.1.3. SERVICIOS EXCLUIDOS

Queda excluido del objeto del contrato:

- Todo lo relativo a servicios específicos de las actividades de otras áreas.
- Las actividades reservadas en exclusiva al personal propio de BILBAO EKINTZA, referidas a la gestión interna del Departamento y sus servicios.

2. PLANIFICACIÓN DEL CALENDARIO Y HORARIO DEL SERVICIO

2.1. PLANIFICACIÓN DEL CALENDARIO

La prestación de servicios se realizará de acuerdo con el calendario planificado anualmente por el Departamento de Información y Gestión de la visita del Área de Turismo de BILBAO EKINTZA, en el que se especificará el horario y el número de personas que se estiman necesarias para atender debidamente el servicio.

No obstante, esta planificación podrá sufrir modificaciones durante la vigencia del contrato, en función de las necesidades reales del servicio. Por esta razón, con carácter mensual, se realizarán los ajustes que procedan, los cuales serán debidamente comunicados a la adjudicataria. Se incorpora como anexo al presente pliego el calendario planificado para el ejercicio 2024/2025.

El calendario utiliza un código de colores para clasificar cada día del año, reflejando correspondencia entre el color utilizado y el volumen de servicios requerido (en términos de personal necesario y jornada desempeñada).

A continuación, se indican la estimación de horas anuales de cada calendario del ejercicio 2024/2025:

- Oficina Plaza Circular 1. Horas de servicio totales: 11.822,50 horas
 - 9.721,50 horas corresponden a días laborables.
 - 2.101 horas tienen la consideración de festivos, a los efectos de este pliego.
- Oficina Alameda Mazarredo, 66. Horas de servicio totales: 5.820 horas
 - 4.982 horas corresponden a días laborables.

- 838 horas tienen la consideración de festivos, a los efectos de este pliego.

Los días laborables comprenden del lunes al sábado (ambos incluidos), y tendrán la consideración de días festivos los domingos y los festivos.

De estas magnitudes, resulta un volumen anual estimado de 17.642,50 horas anuales para su prestación en el departamento de información y gestión de la visita del Área de Turismo de Bilbao Ekintza:

- 14.703,50 horas en laborables y
- 2.939 horas en festivos.

De este volumen total de horas, 16.642,50 corresponden a servicios base y 1.000 a servicios adicionales. Ver detalle en calendario anexo.

El calendario anexo recoge la planificación de las necesidades estimadas, junto a las horas de servicio previstas para el periodo 2024/2025. La estimación de necesidades se refiere a aquellos puestos que es necesario ocupar durante toda la jornada, con independencia de que los mismos puedan ser desempeñados por diferentes personas trabajadoras durante dicho período.

No podrán establecerse rotaciones de personal durante el mismo día que sean consideradas inadecuadas por el Departamento de Información y Gestión de la Visita del área de Turismo de Bilbao Ekintza, desde el punto de vista de una correcta prestación del servicio. En los casos en los que se establezca horario continuo, sin pausa al mediodía, la asignación de recursos deberá hacerse de forma que el servicio quede suficientemente cubierto durante todas las horas de apertura al público.

BILBAO EKINTZA se reserva el derecho de modificar los horarios y calendarios de las Oficinas recogidos en este apartado. En tal caso, notificará las nuevas condiciones a la entidad adjudicataria, con antelación suficiente a la fecha de inicio de efectividad de la medida.

Las variaciones en la asignación de recursos humanos requeridos de acuerdo con la planificación inicial, podrán ser objeto de variación, con independencia de la permanencia o modificación de este horario y calendario. Si las modificaciones del calendario dieran lugar a aumento o reducción de horas de servicio, se procederá a realizar correspondiente ajuste.

Para el cómputo de las horas de servicio, únicamente se tendrá en consideración el tiempo efectivamente dedicado a la prestación del servicio objeto del contrato. No recibirá tal consideración el tiempo dedicado a los actos preparatorios de la ejecución del mismo. Además, serán de cuenta de la adjudicataria todos aquellos gastos, incluidos dietas y transportes, que se deriven de las reuniones y visitas de coordinación convocadas por la Dirección del contrato.

En los puntos de trabajo el servicio deberá ser prestado, siempre, de forma ininterrumpida, por lo que la adjudicataria deberá prever la cobertura de cualquier supuesto legal de obligado cumplimiento que pueda afectar al servicio (vacaciones, bajas médicas, etc.), no pudiendo quedar descubierto ningún punto de trabajo por estas razones.

2.2. HORARIO DEL SERVICIO

De acuerdo con el calendario planificado adjunto al presente pliego, la prestación del servicio deberá garantizar, como mínimo, la siguiente cobertura:

a) Oficina Turismo Plaza Circular, 1:

- Días de apertura: todos los días del año.
 - Temporada alta: de lunes a domingo, de 9:00 a 19:30.
 - Temporada baja: de lunes a domingo, de 9:00 a 17:30.
 - 25 de diciembre, 1 y 6 de enero, de 10:00 a 14:00.

b) Oficina Turismo Alameda de Mazarredo, 66 – Guggenheim:

- Días de apertura: todos los días del año, excepto el 25 de diciembre, el 1 y el 6 de enero.
 - Temporada alta: de lunes a sábado, de 10:00 a 19:00 y domingos de 10:00 a 15:00.
 - Temporada baja: de lunes a sábado, de 11:00 a 19:00 y domingos de 11:00 a 15:00.

c) Atención a ferias y eventos:

- El personal que vaya a ejercer las labores de información turística, podrá ser solicitado para realizar el servicio de atención turística en ferias y eventos que se realicen en Bilbao y Bizkaia.

Asimismo, Bilbao Ekintza podrá solicitar que el personal realice labores de atención turística en ferias y eventos en el Estado y/o extranjero.

- La gestión y los gastos (viaje, alojamiento, traslados, etc.) relativos a las ferias y eventos que se realicen en el Estado y el extranjero correrán a cargo de Bilbao Ekintza, siempre y cuando el gasto haya sido aprobado con anterioridad a la feria o evento. No obstante, la gestión y gastos de los eventos y ferias que se realicen en Bilbao y Bizkaia serán a cargo de la contratista.

3. EQUIPO HUMANO

El personal dedicado a la prestación del servicio no tendrá, en modo alguno, vinculación laboral con BILBAO EKINTZA.

3.1.- COORDINADOR/A

La adjudicataria designará una (1) persona de su organización como coordinadora, con el fin de que realice las tareas de seguimiento e interlocución con BILBAO EKINTZA.

El equipo de personas adscritas al desarrollo de las funciones objeto del contrato estará liderado por la persona coordinadora, de la cual tendrán dependencia jerárquica directa los/as informadores/as turísticos/as. Esta persona será quien deba solventar las incidencias más habituales del servicio que se puedan producir en cualquier momento. Así mismo, realizará una evaluación continua de los conocimientos y actitudes del personal del servicio.

La persona coordinadora del servicio deberá:

- Acreditar una experiencia mínima de diez (10) años en puestos similares relacionados con el sector turístico.
- Ser conocedora de los principales recursos y agentes del sector turístico vasco. Estos conocimientos deberán acreditarse mediante certificados de asistencia a cursos, jornadas y eventos relacionados con el sector.
- Acreditar experiencia en la gestión de equipos cualificados que implique la asignación de funciones, turnos de trabajo, etc.

La persona escogida por la adjudicataria para encargarse de la coordinación deberá coordinarse con la persona designada responsable por BILBAO EKINTZA, a fin de dar debido cumplimiento a las prescripciones establecidas en el presente Pliego.

La coordinadora designada por la adjudicataria deberá estar localizable las veinticuatro (24) horas del día.

3.2.- INFORMADORES/AS TURÍSTICOS/AS

La ejecución del contrato incluye la prestación de los siguientes servicios de:

- Atención presencial.
- Atención no presencial.
- Atención a través de medios digitales.

En las Oficinas de Turismo, una (1) de las personas informadoras de cada turno será la encargada de llevar a cabo las labores de organización. Esta persona será responsable, así mismo, de realizar el cambio de turno con la siguiente persona responsable, de manera presencial, asegurando la comprensión de los temas pendientes.

Las personas propuestas para la prestación del servicio con el perfil de Informadora Turística, deberán acreditar, al menos, el cumplimiento de los siguientes requisitos:

- Titulación:
 - o Diplomatura y/o licenciatura universitaria, preferentemente Grado en turismo, Diplomatura en Técnico/a de Empresas y Actividades Turísticas (TEAT) o Formación Profesional – Grado Superior de “Guía, Información y Asistencia Turística” o equivalente.

- Formación en turismo, con nivel mínimo de Ciclo Formativo de Grado Superior en la familia profesional de Hostelería y Turismo.
- Idiomas: dominio de euskera, español, inglés y, al menos, otro idioma comunitario. Euskera e inglés nivel mínimo a acreditar: B2. Otros idiomas comunitarios: nivel mínimo a acreditar, B1.
- Formación: inteligencia emocional, comunicación interpersonal y otros relativos al sector turístico y la atención al cliente. Se valorará formación en accesibilidad. Toda la formación deberá acreditarse mediante los correspondientes certificados.
- Conocimientos: principales hitos históricos, de identidad, artísticos, comerciales, deportivos y, en general, de interés turístico de Bilbao, el Territorio Histórico de Bizkaia y la Comunidad Autónoma de Euskadi.
- Experiencia: deberá acreditarse documentalmente un mínimo de cinco (5) meses de experiencia como informador/a turístico/a en Bilbao/Bizkaia/Euskadi, que deberán estar comprendidos en los doce (12) meses anteriores a la publicación de esta licitación. Se valorará experiencia superior al mínimo requerido en el presente pliego.

La cualificación profesional que supere los requisitos establecidos en este apartado será tenida en cuenta como factor de valoración de las propuestas presentadas.

La adjudicataria deberá realizar las acciones de formación continua que resulten necesarias para mantener el nivel de calidad exigido para la prestación del servicio, tanto en idiomas, atención al público, nuevas herramientas turísticas, canales online, accesibilidad, etc.

Así mismo, en atención a la labor que deberán desarrollar las personas informadoras turísticas y conocimiento de los recursos turísticos del destino.

BILBAO EKINTZA podrá determinar la obligatoriedad de conocer, personalmente cada uno de los diferentes recursos y productos turísticos gestionados por BILBAO TURISMO, así como aquellos otros que se consideren relevantes de la oferta de Bilbao, Bizkaia y de Euskadi. La participación en estas formaciones no podrá afectar a la prestación del servicio, ni suponer un coste añadido para BILBAO EKINTZA por lo que, a efectos de este contrato, dichas horas no tendrán la consideración de horas de servicio.

La entidad adjudicataria está obligada a acreditar, con una periodicidad mínima de seis (6) meses, las acciones llevadas a cabo para dar cumplimiento con la obligación de capacitación continua del personal a su servicio.

La selección del personal será competencia exclusiva de la empresa adjudicataria. Así mismo, ésta estará obligada a sustituir las eventuales bajas que se puedan producir – temporales o definitivas – con personal de cualificación equivalente a la del personal sustituido. El personal seleccionado participará en una capacitación inicial a cargo de BILBAO EKINTZA.

Las licitadoras presentarán en su oferta (Sobre B) la relación nominal de personas trabajadoras que asignará a la prestación del servicio.

En el supuesto de que deban realizarse sustituciones temporales o definitivas, el personal de nueva incorporación deberá cumplir los mismos requisitos exigidos al personal al que sustituirá.

A estos efectos, la empresa adjudicataria comunicará el perfil de la persona que pretenda incorporar a Bilbao Turismo a fin de que ésta pueda comprobar el cumplimiento de requisitos y aceptar la sustitución.

En caso de enfermedad, vacaciones, sanciones, situaciones de incapacidad temporal o cuando por cualquier circunstancia el personal asignado no pueda acudir a su puesto, la vacante será cubierta, de manera inmediata, por parte de la adjudicataria, sin que ello pueda suponer coste alguno para BILBAO EKINTZA.

Las circunstancias de la sustitución serán puestas en conocimiento de BILBAO EKINTZA garantizándose, en todo caso la continuidad del servicio.

No obstante lo anterior, durante la ejecución del contrato BILBAO EKINTZA se reserva el derecho de solicitar la sustitución de cualquiera de los miembros del personal asignado por la adjudicataria a la prestación del servicio, mediante notificación a la empresa adjudicataria, la cual habrá de sustituir a la persona trabajadora indicada, en el plazo máximo de siete (7) días naturales desde la fecha remisión de la notificación.

La empresa adjudicataria presentará, con anterioridad a cada período de trabajo, cuadrante de asignación de personal a los servicios que vaya a prestar. Las normas de vestuario y presencia física serán establecidas por BILBAO EKINTZA. La empresa adjudicataria deberá facilitar el tallaje del personal, para que BILBAO EKINTZA pueda proveer el material necesario.

Los costes de la dotación de vestuario laboral serán asumidos por BILBAO EKINTZA, siendo responsabilidad de la adjudicataria la realización de las gestiones necesarias para entregar y asegurar que cada persona trabajadora que preste servicios esté debidamente uniformada.

4. OFICINA EN BILBAO

La adjudicataria, en caso de no disponer de una oficina abierta en el municipio de Bilbao, vendrá obligada, en el plazo máximo de un (1) mes desde la fecha de formalización del contrato, a la apertura de una oficina en Bilbao, dotada de medios suficientes, a fin de facilitar la coordinación con BILBAO EKINTZA. A dicha oficina deberá adscribir el personal y los medios técnicos especificados en su propuesta.

5. FACULTADES ESPECÍFICAS DE BILBAO EKINTZA

BILBAO EKINTZA podrá convocar las reuniones que considere necesarias para establecer las medidas de coordinación que requiera el servicio, así como para realizar el seguimiento de su prestación. La asistencia a estas reuniones tendrá carácter obligatorio para la empresa

adjudicataria, pudiéndose, además, determinar la obligatoriedad de asistencia de todo o parte de las personas informadoras.

El cumplimiento de esta obligación no supondrá coste alguno para BILBAO EKINTZA, por lo que, a efectos de este contrato, dichas horas no tendrán la consideración de horas de servicio.

6. CALIDAD

La calidad de la prestación del servicio deberá ajustarse, en cualquier caso, a lo establecido en los indicadores y objetivos, así como en la política de calidad del área de turismo de BILBAO EKINTZA y otras certificaciones de las que disponga el servicio.

Por otro lado, con el fin de garantizar un alto nivel de calidad en la información proporcionada a las personas usuarias del servicio, la adjudicataria se compromete a poner a disposición de BILBAO EKINTZA el Currículum Vitae regularmente actualizado de cada una de las personas del equipo asignado a la prestación del servicio, incluyendo sus titulaciones académicas, los idiomas y la certificación de haber superado, satisfactoriamente, la formación inicial.

Por último, la adjudicataria está obligada a proporcionar al área de turismo de BILBAO EKINTZA todos aquellos datos concernientes al servicio y al personal asignado al mismo que sean necesarios para el cumplimiento de las diferentes Certificaciones de las que disponga el servicio y de las condiciones del presente pliego.

**RESPONSABLE DEL AREA DE TURISMO
BILBAO EKINTZA, EPEL**

Fdo. Mercedes Rodríguez Larrauri