



Exp.: 1641/2022

PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO MUNICIPAL DE LA OFICINA DE TURISMO DE SOPELA

1-OBJETO DEL CONTRATO

Constituye el objeto de la presente licitación la prestación del servicio municipal de la oficina de turismo de Sopela, consistente en ofrecer información y atención turística sobre el municipio, sobre la comarca de Uribe Kosta, la provincia de Bizkaia o sobre Euskadi en general.

El servicio habrá de prestarse conforme a las condiciones técnicas que se recogen en el presente pliego, quedando la empresa adjudicataria obligada a prestar directamente el servicio, por lo que deberá disponer de los medios y recursos humanos necesarios para el buen cumplimiento de los contenidos especificados, quedando prohibida cualquier clase de cesión, traspaso o arriendo del contrato, y siendo la adjudicataria responsable directa de la correcta prestación del servicio.

El servicio se prestará también siguiendo las indicaciones de la Red Vasca de Oficinas de Turismo *Itourbask*, por lo que la empresa adjudicataria deberá tener en cuenta muy especialmente el cumplimiento de los mínimos que exige esta red de turismo, con el fin de seguir manteniendo la Q de calidad que actualmente posee.

2-LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

El servicio se prestará en las siguientes instalaciones:

- Oficina de Turismo de Sopela: ubicada en la calle Loiola Ander Deuna, nº 28.
- Punto de Información Turística de Sopela: ubicada en la Plaza Aretxabaleta (Plaza del Ayuntamiento).
- Punto de Información Turística en la playa de Arriatera (para este Punto la empresa adjudicataria deberá aportar un ordenador y teléfono móvil).

3-FUNCIONES

El personal adscrito al servicio deberá ejecutar las siguientes tareas:

- Apertura y cierre de las distintas dependencias en las que se presta el servicio.
- Atención de consultas presenciales, telefónicas, de correo electrónico u ordinario, así como de fax, realizadas por personas que solicitan información turística.
- Remisión de información turística a través de correo electrónico y correo ordinario a solicitantes privados así lo soliciten.
- Efectuar un control estadístico de las visitas, desagregando los datos relativos





a la fecha, número de visitantes, sexo, edad, origen e información solicitada. A partir de estos datos se deberá proceder a la elaboración de los correspondientes informes estadísticos mensuales y anuales de afluencia de visitantes.

- Elaboración y supervisión de material promocional, como folletos, guías, planos, etc.
- Control del *stock* de folletos de las oficinas y relación con los distintos proveedores de la misma para la realización de pedidos.
- Control del *stock* del material a la venta: Al igual que en el caso anterior, control de las entradas y salidas del material disponible para su venta. Venta de material promocional, publicaciones y otros artículos que se consideren de interés desde el Ayuntamiento.
- Tramitación de la solicitud de subvenciones a distintas entidades públicas.
- *Eguraldia*: información actualizada del tiempo a los visitantes de la oficina. Mantenimiento de los paneles de previsión del tiempo.
- *Wind Guru*: información sobre el estado de las olas en Sopela.
- Preparación de contenidos para la realización de visitas guiadas y rutas por el municipio.
- Realización de *Mailings*: A lo largo del año deben realizarse tres *mailings*, consistentes en remitir folletos del municipio y planos del mismo, tanto a alojamientos de Bilbao y Bizkaia, como oficinas de turismo de Bilbao y Bizkaia. También se repartirá material turístico entre los alojamientos del municipio para que lo expongan en sus establecimientos.
- Atención a medios de comunicación.
- Visitas guiadas a los alumnos de los colegios de Sopela.
- Preparación y envío de material promocional a ferias de turismo, tanto de ámbito nacional como internacional.
- Colaborar con distintas entidades, por ejemplo, la Diputación Foral de Bizkaia, el Gobierno Vasco, distintos municipios y Jata-Ondo.
- Asistencia a distintos eventos culturales y festivos del municipio, como la *Euskal jaia* y *Sopela Kosta Fest*, colaborando en su organización con el personal municipal.
- Realizar todos los aspectos relacionados con la pertenencia de la Oficina de Turismo de Sopela a Jata-Ondo.
- Elaboración de informes para las comisiones informativas, balances, así como de la memoria anual.
- *Sopelbus*: ofrecer información acerca de los recorridos y horarios del autobús urbano.
- Preparación y seguimiento de la información turística para su envío a la persona responsable en el ayuntamiento de la página web municipal y en distintas redes sociales (*Facebook*, *Instagram* y *Twitter*).
- Participación en los programas de formación, reuniones o eventos propuestos por la red *Itourbask*, o por otras redes de las que forma parte el municipio.
- Colaboración y apoyo a los Departamentos de Cultura, Juventud y Deportes en lo referente a su actividad anual: recogida de inscripciones, prestación de material, así como realización de diversos servicios.
- Venta de *jetons* para el parking de autocaravanas.





- Asistencia a reuniones con otras administraciones o entidades colaboradoras, así como la realización de los trámites pertinentes con las mismas.
- En general, todas las funciones que exija el buen funcionamiento diario del servicio de atención a las personas usuarias, en continua coordinación con los distintos departamentos municipales.

4-CALENDARIO Y HORARIO DE ATENCIÓN DIRECTA AL PÚBLICO

Cada año natural se dividirá en tres períodos distintos en lo que se refiere a la prestación del servicio:

- Temporada baja: del 1 de octubre al 31 de mayo.
- Temporada media: del 1-30 de junio y del 1-30 de septiembre.
- Temporada alta: del 1 de julio al 31 de agosto. El período comprendido de Jueves Santo al Lunes de Pascua (Semana Santa) será también considerado temporada alta en lo que se refiere únicamente a la Oficina de Turismo y al Punto de Información de la Plaza Aretxabaleta.

OFICINA DE TURISMO		
Temporada baja	Temporada media	Temporada alta
Lunes: CERRADO (salvo que recaiga en festivo)	Lunes-Sábado: 10:00-14:00 / 16:00-18:00	Lunes-Domingo (incluidos festivos): 10:00-15:00 / 16:00-19:00
Martes-Sábado: 10:00-14:00 / 16:00-18:00	Domingos y festivos: 10:00-14:00	
Domingos y Festivos: 10:00-14:00		

PUNTO DE INFORMACIÓN PLAZA ARETXABALETA		
Temporada baja	Temporada media	Temporada alta
Lunes-Viernes (incluidos festivos): 10:00-14:00	Lunes-Sábado: 10:00-14:00 / 16:00-18:00	Lunes-Domingo (incluidos festivos): 10:00-15:00 / 16:00-19:00
Sábados y domingos: CERRADO	Domingos y festivos: 10:00-14:00	

PUNTO DE INFORMACIÓN PLAYA ARRIATERA		
Temporada baja	Temporada media	Temporada alta
CERRADO	CERRADO	Lunes-Domingo (incluidos festivos): 11:00-15:00 / 16:00-19:00





El servicio no se prestará durante los días 25 de diciembre, 1 de enero y 6 de enero (incluso aunque este festivo se traslade al 7); mientras que los días 24 y 31 de diciembre se prestará en horario de 10:00 a 14:00, salvo que dichos días recaigan en día de cierre, en cuyo caso no se prestará el servicio.

5-RECURSOS HUMANOS

La empresa adjudicataria dispondrá de los recursos humanos necesarios, destinando el personal necesario tanto en número, titulación y experiencia, garantizando así el correcto cumplimiento de las condiciones expresamente diseñadas en este pliego, siendo exclusivamente de su competencia la relación jurídico-laboral con dicho personal.

La empresa deberá adscribir a la ejecución del contrato:

a) Responsable de la oficina:

Se encargará de organizar la actividad del servicio, en coordinación con el Área de Turismo, Comunicación, Informática y Comercio, y realizar el trabajo interno y administrativo.

Dedicación anual estimada: 1.070 horas laborables.

Horario: de lunes a viernes laborables, de 9:00 a 14:00

Lugar de trabajo: Oficina de Turismo

Categoría profesional: grupo 2 del V Convenio Colectivo de Intervención Social de Bizkaia

Perfil profesional:

- Título: Grado o diplomatura en Turismo, o equivalente.
- Euskera: PL3 o equivalente.
- Inglés: *First* o equivalente.
- Experiencia mínima: 1 año en coordinación de equipos, así como en el campo de los servicios turísticos.

La persona que desempeñe estas labores podrá también realizar funciones de informador/a turístico/a para llegar a realizar una jornada completa, debiendo, en ese caso, percibir los salarios correspondientes a cada puesto en función del número de horas dedicadas a cada uno.

b) Informadores/as turísticos/as en la Oficina de Turismo y en el Punto de Información de Aretxabaleta enparantza:

Dedicación anual estimada (previsión 2023): 3.568 horas (de las cuales, 3.064 son





horas laborables y 504 horas son festivas/domingo, según horario de apertura y calendario de la oficina y el punto de información de la plaza Aretxabaleta).

Categoría profesional: grupo 3 del V Convenio Colectivo de Intervención Social de Bizkaia

Perfil profesional:

- Título: Técnico Superior en Animación Turística, o equivalente.
- Euskera: PL3 o equivalente.
- Inglés: *First* o equivalente.
- Experiencia mínima: 1 año en el campo de los servicios turísticos.

c) Informadores/as turísticos/as en el Punto de Información de la playa Arrietara:

Dedicación anual estimada (previsión 2023): 434 horas (de las cuales, 350 son horas laborables y 84 horas son festivas/domingo, según horario de apertura y calendario de la oficina del punto de información de la playa).

Categoría profesional: grupo 4 del V Convenio Colectivo de Intervención Social de Bizkaia

Perfil profesional:

- Título de Bachiller o equivalente.
- Euskera: PL2 o equivalente.
- Inglés: *First* o equivalente.
- Experiencia mínima: 3 meses en el campo de los servicios turísticos.

6-OBLIGACIONES DE LA ENTIDAD ADJUDICATARIA

Además de las obligaciones generales contenidas la Ley de Contratos del Sector Público, las contenidas en el Pliego de Condiciones Administrativas y en el resto del presente Pliego, la entidad adjudicataria, estará sujeta al cumplimiento de las siguientes obligaciones particulares:

- Someterse a las actuaciones de fiscalización que realice el Ayuntamiento de Sopela, permitiendo, en cualquier momento, la inspección de los inmuebles en los que se preste el servicio, así como de la documentación que se distribuya.
- Aportar los medios necesarios para garantizar el derecho de las personas objeto del programa a ser atendidas en cualquiera de las lenguas oficiales de la Comunidad Autónoma de acuerdo con las disposiciones recogidas en la Ley 10/1982 Básica de Normalización del Uso del Euskera, el Estatuto de Autonomía del País Vasco, y el Decreto 86/1997 que regula los procesos de normalización de la Administración Pública de Euskadi. El material que se edite y distribuya





desde el servicio deberá estar impreso en ambos idiomas oficiales, dando preeminencia, en la medida de lo posible, al euskera.

- El material impreso no podrá hacer un uso sexista del lenguaje, ni contener imágenes de esta índole, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 18.4 y 26 de la Ley Vasca para la Igualdad de mujeres y hombres, relativos a las medidas para promover la igualdad en la normativa y actividad administrativa, y a los medios de comunicación social y publicidad, respectivamente.
- Prestar todos los servicios que requiera una buena prestación del servicio, en coordinación con el Ayuntamiento de Sopela y bajo la supervisión de éste.
- Hacer un buen uso de todos los medios materiales que el Ayuntamiento de Sopela conceda para la prestación del servicio, quedando la empresa obligada a reponerlo cuando su pérdida o deterioro sea consecuencia directa de un uso inadecuado.
- Sufragar todos los gastos de personal necesarios para la prestación de los servicios contenidos en este contrato, así como todos los derivados de la contratación del mismo, seguros sociales, seguros de accidentes y de bajas o absentismo laboral. En aquellos casos en que exista causa motivada, se podrá acordar el cambio de tales profesionales. **Al personal adscrito al servicio se le aplicará el V. CONVENIO COLECTIVO DE INTERVENCIÓN SOCIAL DE BIZKAIA o el convenio que le sustituya.**
- Garantizar la estabilidad del equipo profesional asignado a la prestación del servicio.
- Sufragar el coste del ordenador y el teléfono móvil puesto a disposición del personal del punto de información de la playa.
- Cumplir de las disposiciones vigentes en materia laboral y de seguridad y salud laboral, así como de prevención de riesgos laborales, siendo el Ayuntamiento ajeno a las cuestiones de índole laboral que se susciten con el personal.
- Comunicar y difundir el servicio objeto del contrato a través de los medios que se consideren oportunos, y siguiendo los criterios marcados por el Ayuntamiento en cuanto a imagen y material. Se deberán tener a disposición de los usuarios de la instalación en lugar visible, los precios por los servicios y actividades que se oferten.
- Anualmente presentará una memoria de actividades que contemple todos los aspectos relacionados en el pliego, así como aquellos otros que desee, con fecha límite 28 de febrero de cada año.
- Cuando vaya a producirse la finalización del contrato, a petición del Área de Cultura del Ayuntamiento, y en cumplimiento de lo dispuesto en el art. 120 TRLCSP, la empresa adjudicataria del servicio estará obligada a proporcionar cuanta información se le requiera sobre las condiciones de los contratos de los/as trabajadores/as del servicio.

7-OBLIGACIONES DEL AYUNTAMIENTO DE SOPELA

El Ayuntamiento de Sopela queda obligado a:

- Poner a disposición de la entidad adjudicataria –salvo en los aspectos referidos en el apartado anterior en lo que respecta al Punto de Información en la playa-





los inmuebles, el mobiliario, material, equipos informáticos y resto de equipamiento necesario para la correcta prestación del servicio, siguiendo un protocolo establecido para la petición y concesión del citado material. Así mismo, se hará cargo del mantenimiento de los citados medios materiales y del pago de los gastos corrientes como luz, agua, gas, teléfono, etc.

- Sufragar los gastos de obras y suministros, que una vez contrastada su necesidad o conveniencia, supongan una inversión en la infraestructura y en la mejora del equipamiento.
- Responsabilizarse y sufragar los gastos derivados del mantenimiento, conservación y reparación de los edificios e infraestructuras, con sus instalaciones, mobiliario, enseres y equipamiento, siempre que su deterioro no sea debido a un mal uso del personal de la entidad adjudicataria, en cuyo caso el pago de los daños correrá a cargo de ésta.
- La limpieza de los inmuebles en los que se preste el servicio. La entidad adjudicataria se compromete a cuidar las instalaciones para facilitar el trabajo de los equipos de limpieza.
- Efectuar el pago del material promocional elaborado para distribuirlo en las oficinas.

8-SUSTITUCIONES Y ASIGNACIONES DEL PERSONAL

El personal que la empresa adjudicataria destine (según una relación inicial que la empresa adjudicataria remitirá como declaración responsable) a la prestación del servicio, no podrá ser sustituido, salvo en los supuestos de incapacidad laboral (transitoria o permanente), vacaciones u otras licencias contempladas en el convenio aplicable.

La empresa adjudicataria deberá acreditar ante el Ayuntamiento de Sopela, mediante la remisión de documentación, la existencia de alguno de los siguientes motivos:

1.- Incapacidad laboral: mediante el parte de baja aceptado por la empresa y expedido por persona facultativa autorizada para ello, que será remitido, dentro de las 48 horas siguientes a su expedición mediante la oportuna documentación.

2.- En el caso de vacaciones, se admitirá como documento justificativo el plan de vacaciones diseñado por la empresa para su personal, con el que deberán venir ya planteadas las propuestas de sustitución y su duración prevista, y que deberá ser presentado ante el Área de Cultura anualmente.

3.- Excedencia temporal de jornada total o parcial: se remitirá al Área de Cultura informe de la entidad adjudicataria acreditando el motivo y duración de la misma y proponiendo personal sustituto.

4.- Otras licencias contempladas en el Convenio: documentación acreditativa de la situación cubierta por la licencia, así como de la conformidad de la empresa adjudicataria en la concesión de la licencia, expresión de la identidad del o de la trabajadora afectada, propuesta de sustitución y duración prevista de la misma, junto





con la acreditación de la titulación de la persona sustituta. En los casos sobrevenidos se actuará en el mismo sentido que la incapacidad temporal.

Además de la documentación justificativa anterior, la empresa adjudicataria deberá remitir al Área del Cultura la misma documentación exigida en el punto anterior relativa al personal sustituto.

Las sustituciones deberán efectuarse con personal que cumpla las exigencias requeridas en este pliego.

Las sustituciones serán cubiertas con personal perteneciente a la empresa adjudicataria, sin que haya lugar a la subcontratación en las mismas. En todo caso, el Ayuntamiento de Sopela se reserva el derecho de no admitir las propuestas de sustitución planteadas por la entidad adjudicataria, pudiendo exigir de la misma el planteamiento de otras diferentes en cuanto al personal sustituto.

En las nuevas asignaciones en las que se proponga nuevo personal, la propuesta deberá ser aprobada por el Ayuntamiento de Sopela. En las propuestas de nuevas asignaciones se indicará la antigüedad del o de la trabajadora propuesta, certificada por el adjudicatario o adjudicataria, reservándose el Ayuntamiento el derecho de admitir o rechazar la propuesta.

9-DOCUMENTACIÓN

La empresa adjudicataria deberá aportar obligatoriamente la siguiente documentación:

1) Con anterioridad a la formalización del contrato:

- Acreditación del cumplimiento de los requisitos del nuevo personal a contratar para la prestación del servicio y por tanto no recogido en el Anexo I, indicando su categoría profesional y porcentaje de dedicación en su jornada laboral, adjuntando la documentación original y fotocopia para su compulsión, que acredite que el personal está en posesión de la titulación y experiencia necesarias para el desempeño del puesto de trabajo.

2) En el plazo de 15 días a partir del día siguiente a la formalización del contrato, deberá presentarse la relación jurada del personal recogido en el Anexo I, indicando en la misma los siguientes datos:

- Expresión individualizada de sus jornadas laborales, con número de horas diarias y semanales.
- Categoría profesional.
- Copia de los contratos suscritos con cada una de las personas profesionales de la relación jurada anterior.
- Titulación y experiencia de las personas profesionales que hayan sido subrogadas.





3) En el plazo máximo de un mes a partir del día siguiente a la formalización del contrato deben acreditar el cumplimiento de las siguientes obligaciones en materia de Seguridad y Salud:

- La evaluación de riesgos y planificación de la actividad preventiva correspondiente a la actividad contratada.
- La formación e información en materia preventiva a las personas trabajadoras que va a emplear en la ejecución del contrato.
- Justificante de la entrega de equipos de protección individual que, en su caso, fueran necesarios.

Toda la documentación contemplada en el presente apartado deberá ser firmada por persona con poder suficiente y acreditado de la empresa adjudicataria, y en la antefirma deberán figurar el nombre, apellidos y cargo de la persona firmante.

La falta de cualquiera de los requisitos mencionados invalidará cualquier documentación remitida por la entidad adjudicataria.

La Técnica Auxiliar de Cultura, Ocio y Comunicación

FIRMADO ELECTRONICAMENTE





ANEXO

RELACIÓN DE PERSONAS TRABAJADORAS, TIPO DE CONTRATO, JORNADAS, CATEGORÍAS Y ANTIGÜEDADES A 31/12/2021

En cumplimiento de lo dispuesto en los artículos 6.1 de la Ley 3/2016, de 7 de abril, para la inclusión de determinadas cláusulas sociales en la contratación pública y 130.1 de la LCSP, que señala que *cuando una norma legal un convenio colectivo o un acuerdo de negociación colectiva de eficacia general, imponga al adjudicatario la obligación de subrogarse como empleador en determinadas relaciones laborales, los servicios dependientes del órgano de contratación deberán facilitar a los licitadores, en el propio pliego, la información sobre las condiciones de los contratos de los trabajadores a los que afecte la subrogación que resulte necesaria para permitir una exacta evaluación de los costes laborales que implicará tal medida, debiendo hacer constar igualmente que tal información se facilita en cumplimiento de lo previsto en el presente artículo (...)*, a continuación se resume la información remitida por la empresa prestataria del servicio:

Puesto	Tipo de contrato	Grupo	Jornada anual	Porcentaje jornada	Fecha de antigüedad	Salario bruto anual	Plus antigüedad (anual)	Plus responsabilidad (anual)
Informadora turística**	100	3	1605 horas*	100%	23/02/2006	24.917,32 €	2.954,70 €	2.625,36 €
Informador turístico	100	3	1605 horas*	100% TA-TM 70% TB	09/01/2019	24.917,32 €	590,94 €	---
Informadora turística	100	3	1605 horas*	100% TA-TM 50% TB	20/02/2020	24.917,32 €	---	---

*=1.577 horas de jornada máxima efectiva por ar. 23 del ET y art. 37-h) del convenio

**Esta trabajadora actualmente se encuentra con reducción de jornada por cuidado de menores

