PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES QUE HA DE REGIR LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE GESTIÓN, PROMOCIÓN Y DINAMIZACIÓN DE LA OFICINA DE INFORMACIÓN TURÍSTICA Y DE LOS RECURSOS TURÍSTICOS DE LA CIUDAD DE ORDUÑA, POR PROCEDIMIENTO ABIERTO, TRAMITACIÓN ORDINARIA.

1.- ORGANISMO QUE INICIA EL PROCEDIMIENTO

La Sociedad Pública URDUÑEDERRA URDUÑA EDERRA S.L., en adelante Urduñederra.

2- OBJETO DEL CONTRATO

El objeto principal del contrato es la prestación del servicio de gestión, promoción y dinamización de la oficina de información turística y de los recursos turísticos de la Ciudad de Orduña, con las funciones mínimas que se describen en el presente Pliego y que podrán ser mejorados por las empresas licitadoras.

El servicio de este contrato se prestará en la oficina de turismo ubicada en la planta baja del edificio denominado Centro Cívico – Edificio Alhóndiga (Foru Plaza 9).

3.- FUNCIONES A DESARROLLAR

A) SERVICIO DE INFORMACIÓN TURISTICA

Apertura y cierre de la Oficina de Turismo. El horario de apertura de la oficina se ajustará, como mínimo, a las pautas marcadas por el Decreto 279/2003, de 18 de noviembre, por el que se crea la Red Vasca de oficinas de Turismo ITOURBASK

Atención, información y orientación turística, presencial y no presencial a las personas usuarias del servicio.

Recogida de datos estadísticos e indicadores turísticos, conforme al sistema y a los criterios establecidos por Itourbask – Red Vasca de Oficinas de Turismo y por el área de promoción económica municipal, que permitan mejorar el conocimiento de del perfil de turista/ visitante que se acerca a Orduña

Recogida y análisis trimestral de encuestas de satisfacción de los servicios ofertados desde la oficina de turismo

Mantenimiento y gestión actualizada del inventario de los recursos informativos y de interés turístico.

Control de stock del material promocional

Coordinación y colaboración activa con oficinas de turismo de la comarca y del resto de Euskadi.

Revisión y mantenimiento actualizado de las bases de datos de empresas turísticas

Comunicación y difusión de los servicios de las empresas de turismo locales y de las diferentes iniciativas turísticas locales

Comunicación bidireccional de la información y del material promocional desde la oficina de turismo hacia los agentes integrantes en el ecosistema turístico del destino y viceversa

Elaboración, envío y derivación de los contenidos de interés turístico a través de medios digitales (web RRSS, newsletter, mailings.....) y de medios físicos (envíos en papel, cartelería...etc.) de manera al conjunto de agentes del ecosistema turístico. Gestión de la plataforma de comercialización de las actividades turísticas de promoción municipal.

Asistencia y atención en eventos de promoción turística

Exposición y venta de productos de promoción turística, así como de producto local facilitado y abastecido por los propios productores de la comarca, siguiendo las directrices que se marquen desde el servicio de asesoramiento agroecológico Ekoizpen Orduña.

Los beneficios obtenidos de la venta de producto local serán íntegramente para el adjudicatario del servicio de atención de oficina de turismo en concepto de servicio de venta.

Mantenimiento de la calidad en la prestación de los servicios y en el desarrollo de las funciones de la Oficina de información turística

Recepción de quejas, reclamaciones y sugerencias

Informar y colaborar activamente con el área de promoción económica municipal en lo que a desarrollo del destino Orduña se refiere

MERCHANDISING PROMOCIONAL de término municipal de Orduña: Los ingresos obtenidos de la venta de productos promocionales se distribuirá de la siguiente manera: 90% para la Sociedad Pública Urduñederra y el 10% para el adjudicatario en concepto de servicio de venta. Los precios de los mismos estarán fijados por la Sociedad Urduñederra S.L.

B) SERVICIO ASISTENCIA EN LA GESTIÓN Y DINAMIZACIÓN TURÍSTICA

A título meramente orientativo, a continuación se detallan algunas de las funciones que dentro de la asistencia deben ser realizadas, sin que por ello deba entenderse tal enumeración como lista cerrada:

Dinamización de iniciativas de desarrollo de acciones de promoción en coordinación con el área de turismo del Ayuntamiento de Orduña.

Colaboración en la elaboración y ejecución del plan anual de promoción turística.

Participación activa en programas que implementen organismos o grupos de trabajo internos y/o externos relacionados con la promoción y desarrollo turístico. Asistencia a ferias de turismo en coordinación con el Gobierno Vasco y/o Diputación Acompañamiento a reuniones, asistencia a ponencias a personal técnico y político municipal del área de turismo.

Coordinación a nivel institucional de actividades y convocatorias relativas a la promoción y desarrollo turístico, así como aquellas actuaciones que pudieran derivarse de la integración de la Oficina de Información Turística en la Red de oficinas de Información Turística – Itourbask.

Colaboración en la promoción de las empresas turísticas locales.

Participación en los diferentes programas que en materia de Turismo implementen las Administraciones.

Asesoramiento en materia turística, formulación de propuestas e iniciativas e implementación de sistemas de calidad.

4 CALENDARIO DE APERTURA DE LA OFICINA DE TURISMO

Los horarios deberán cumplir con los siguientes mínimos:

- En temporada baja se prestará servicio como mínimo 6 días a la semana, con un horario mínimos de 4 horas diarias, sin que el día de cierre pueda coincidir en sábado, domingo, días festivos o días de puente.

- En temporada alta y periodos de máxima afluencia se deberá prestar servicios 7 días semanales y como mínimo durante 8 horas diarias.

5.- CÓMPUTO DE HORAS ANUALES

Se estima que el total de horas anuales de prestación del servicio integral será de 1.895 horas, distribuidas en 1545 horas de atención en oficina de turismo y 350 horas dedicadas a la dinamización.

Para el cálculo y control de las horas destinadas al servicio de apoyo en la gestión y dinamización del turismo, la empresa adjudicataria presentará tanto en la oferta, como en el plan de gestión anual, un cronograma y una planificación del servicio de apoyo, con detalle de las funciones y horas imputadas. Con carácter trimestral la adjudicataria remitirá área de promoción económica un breve informe sobre las horas gastadas y trabajos ejecutados.

8.- JUSTIFICACIÓN DEL PRECIO DE LICITACIÓN Y PRECIO DEL CONTRATO

COSTES DIRECTOS		
	PERSONAL (80%	40.227,77 €
	MATERIAL (1%)	502,85 €
	INVERSIÓN	0,00 €
	OTROS (6%)	3.017,08 €
COSTES INDIRECTOS		
	7%	3.519,93 €
BENEFICIO INDUSTRIAL		
	6%	3.017,08 €
PRESUPUESTO TOTAL		
		50.284,71 €
IVA		
	21%	**10.559,79 €**
TOTAL		**60.844,49 €**

El precio anual del servicio se fija en la cantidad máxima de 50.284,70€ más 10.559,78 € correspondiente al IVA (21%), cantidad que podrá ser mejorada a la baja por las empresas o personas licitadoras, quienes incluirán en sus ofertas el Impuesto sobre el Valor Añadido (IVA) si estuvieran sujetos debiendo figurar, además, desglosado el concepto.

Ello no obstante, el valor estimado del contrato será de 201.138,82€ mas 42.239,15€ correspondiente al IVA (21%)

9. RECURSOS HUMANOS

El adjudicatario dispondrá del personal necesario para la prestación de la totalidad de los servicios definidos en este Pliego. El adjudicatario 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 incidencia de todo tipo que se produzcan (bajas, vacaciones, permisos, absentismo..etc)

El adjudicatario deberá aportar la relación del personal que dispondrá para la realización del contrato, así como una detallada relación de las funciones asignadas a cada uno de ellos.

En el Anexo I se relaciona el personal que actualmente presta el servicio, todo ello en cumplimento con lo dispuesto en el art. 130 TRLCSP.

A estos efectos, el adjudicatario presentará anualmente fotocopia de los modelos TC1 y TC2 sellados por la entidad reguladora. El adjudicatario deberá poner a disposición de Urduñederra, la relación trimestral de personas asignadas, así como los partes de altas y bajas del personal en el momento en que se produzcan, así como las sustituciones por vacaciones y otros permisos retribuidos.

Todas las relaciones de los trabajadores/as vinculados al contrato objeto de este Pliego lo serán con el adjudicatarios, no teniendo Urduñederra relación alguna con los mismos. El adjudicatario no podrá repercutir, en ningún caso, a Urduñederra, ni económica ni laboralmente ni bajo ningún otro concepto, cualquier conflicto que pueda tener con los/as trabajadores/as, siendo de cuenta del contratista todas las obligaciones, indemnizaciones y responsabilidades que nacieran con ocasión del contrato y su finalización.

Se formará convenientemente a todo el personal en función de los trabajos a desarrollar. Se extremará el cuidado en la imagen pública de los/as trabajadores/as vinculados/as al Contrato, tanto en lo referido a su presencia, indumentaria, etc. como a los sistemas, métodos y organización de los trabajos.

Asimismo, el personal adscrito al servicio deberá contar con las necesarias habilidades de atención al público, definidas en la dispensación de un trato amable con el público y la interacción con el mismo, así como tener una disposición y capacidad resolutiva y activa en la prestación de los servicios.

Las condiciones laborales de todos los trabajadores que el adjudicatario ponga a disposición para el cumplimiento de los servicios contratados, deberán regirse por el convenio colectivo que corresponda.

Como mínimo, el personal adscrito al servicio deberá adaptarse al perfil de cualificación conforme a la normativa vigente (Decreto 279/2003, de 18 de noviembre, por el que se crea la Red Vasca de Oficinas de Turismo Itourbask) requisito mínimo el conocimiento de euskera- Nivel EGA o equivalente y título de inglés FIRST.

Durante la vigencia del contrato, el adjudicatario, siempre que se vaya a producir una variación en la relación nominal de las personas que constituyen la plantilla con la que se inicia el contrato, bien sea por jubilación, defunción, baja voluntaria, despido temporal, invalidez permanente, etc., estará obligado a comunicarlo previamente a Urduñederra.

Los perfiles mínimos establecidos deberán cumplirlo también en todos los casos las personas contratadas en sustitución del titular por motivo de la baja por enfermedad, permisos, vacaciones, etc.

Se dispondrá de un/a representante de la empresa y responsable directo de los servicios contratados, el/la cual mantendrá contacto directo con la responsable del contrato de Urduñederra.

Asimismo todo el personal de la empresa adjudicataria mantendrá la más estricta confidencialidad sobre la información comunicada por usuarios/as del servicio comprometiéndose expresamente a adaptar en todo momento su actuación al marco normativo vigente sobre Protección de Datos de Carácter Personal. En caso de incumplimiento será la empresa adjudicataria la responsable sin perjuicio de las responsabilidades que pudieran imputarse al causante de las mismas.

10.- RECURSOS MATERIALES Y ECONÓMICOS

Urduñederra pondrá a disposición del adjudicatario las instalaciones, mobiliario, material, equipos informáticos, telefonía fija, etc. necesarios para la correcta prestación del servicio.

Serán gastos de funcionamiento que quedan fuera del precio de la licitación y que se asumen por la Sociedad Urduñederra, los siguientes:

- Correo y mensajería: únicamente el devengado con ocasión del servicio.
- Folios oficiales, sobres y tarjetas.
- Asistencia a ferias de turismo y eventos promocionales, siempre que cuenten con la aprobación previa de la Sociedad Urduñederra.
- Gastos de funcionamiento y mantenimiento de instalaciones: luz, agua, gas teléfono fijo, mantenimiento y limpieza.

El contratista quedará obligado al mantenimiento en buen estado de las instalaciones, mobiliario y material que se pone a disposición de la adjudicataria para la ejecución del contrato, con obligación expresa de resarcir los daños a él imputables que se ocasionaren.

Al inicio de la ejecución del contrato, el contratista y Urduñederra realizarán un inventario de todos los elementos existentes, comprometiéndose ambas partes a realizar asimismo un inventario a la finalización del contrato.

11.- COORDINACIÓN CON EL ÁREA DE PROMOCIÓN ECONÓMICA LOCAL

La adjudicataria del servicio suministrará al Área de Promoción Económica municipal cuanta información sea requerida respecto al desarrollo de las actividades objeto de este contrato.

12 CONSULTAS TÉCNICAS

Cualquier duda o aclaración referente a alguno de los aspectos recogidos en este Pliego deberá realizarse por teléfono o a través del correo electrónico especificando en este último caso, el número de teléfono y el nombre de la persona a la que dirigirse.

- Número de teléfono: 945 38 30.03
- E-mail: behargintza@urduna.com

Técnica Promoción Económica.

LEIRE ALBIZURI MARTINEZ - 16053734X

Firmado digitalmente por LEIRE ALBIZURI MARTINEZ - 16053734X
Fecha: 2022.10.28 13:22:55 +02'00'

ANEXO I.- PERSONAL ADSCRITO AL SERVICIO DE GESTIÓN, PROMOCIÓN Y DINAMIZACIÓN DE LA OFICINA DE INFORMACIÓN TURÍSTICA Y DE LOS RECURSOS TURÍSTICOS DE LA CIUDAD DE ORDUÑA.

*Convenio de aplicación: Oficinas y Despachos Bizkaia

URDUÑA
ORDUÑA

atezabal TURISMO

ATEZABAL KOOP. ELK. TXIKIA
Tras Santiago bidea, 4 - behea ezk.
48460 URDUÑA/ORDUÑA (BIZKAIA)
I.F.K. : F 95581526

Dª ROSANA GARCÍA-ESCUDERO ULIBARRI, con D.N.I. 24.407540 D, en condición de ADMINISTRADORA ÚNICA, de la entidad ATEZABAL KOOP. ELK. TXIKIA, con NIF F 95581526, domicilio social en Cmno. Tras Santiago,4 – bajo izda. 48460 ORDUÑA (BIZKAIA),

como empresa adjudicataria de la gestión de la Oficina de Información turística de Orduña en el momento de expedir el presente documento,

CERTIFICA QUE

para la prestación del servicio mencionado objeto de nueva licitación tiene atribuído el personal con contrato y condiciones tal como se muestra en la siguiente tabla.

Categoría	Oficial 1ª oficios varios	Ayudante Oficios Varios
Salario bruto anual	24.689,04 €	5.557,40 €
Antigüedad	14/09/2009	05/02/2022
Tipo de contrato	indefinido tiempo completo	Indefinido
Convenio Colectivo		
Jornada Laboral	100%	Jornada media anual 32,96%

A petición del Área de Promoción Económica del Ayuntamiento de Orduña, se expide el presente certificado en Orduña, a 7 de octubre de 2022.

atezabal TURISMO
F95581526
www.atezabal.com

atezabal TURISMO