Expediente de licitación 1/2026

PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR EL CONTRATO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE INFORMACIÓN, PROMOCIÓN Y SEGUIMIENTO DE PROGRAMAS Y ACTUACIONES TURÍSTICAS DE LA CUADRILLA DE AÑANA

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 Añana:

A) Atención de la oficina de turismo comarcal de la cuadrilla de Añana.

B) Dinamización y ejecución de las acciones anuales de turismo de la Cuadrilla de Añana (Araba).

C) Acompañamiento a las empresas de la comarca de Añana 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 Añana y del Destino Turístico Añana.

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 Añana.

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

A) OFICINA DE TURISMO:

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.

C/ Francisco Echanove, 7. C.P.: 01213 Ribabellosa (Álava). Tfno.: 945-355089. Fax: 945-355053.
E-mail: asesoriajuridica@cuadrilladeanana.eus

- 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). Registrar la información estadística de las personas usuarias atendidas en la oficina de turismo, incluyendo los principales datos de caracterización de la visita y remitirlos mensualmente a ITOURBASK
- 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 Añana, o en su caso, el destino Añana Euskadi, coordinándose con el dinamizador turístico. .
- Gestión de la página web turística: mantenimiento y actualización de la web del destino turístico Añana, en aquellos apartados que sea posible, así como propuesta de mejoras en la misma.
  - Contacto con los gestores de los recursos:

    Mantener contacto periódico con las personas gestoras de los recursos turísticos de la comarca para disponer de información actualizada sobre horarios, modificaciones temporales, aperturas y cierres, especialmente en periodos de mayor afluencia turística o en fechas señaladas.
  - Inventario de folletos:

    Mantener actualizado el inventario de folletos y material informativo disponible, controlando su stock y reposición según las necesidades del servicio.
  - Hacer una News Letter:

    Elaboración y envío mensual de una newsletter de carácter informativo dirigida a las empresas turísticas de la comarca, con el fin de trasladar información sobre modificaciones, nuevas actividades turísticas, horarios y otros aspectos de interés para el sector.
  - Actuaciones que se deriven de la adhesión de la Cuadrilla de Añana al programa CÓDIGO ÉTICO de Basquetour-Gobierno Vasco.

C/ Francisco Echanove, 7. C.P.: 01213 Ribabellosa (Álava). Tfno.: 945-355089. Fax: 945-355053.
E-mail: asesoriajuridica@cuadrilladeanana.eus

- El servicio conllevará la presentación de informes de funcionamiento interno y de gastos parciales a la Cuadrilla de Añana y elaboración y presentación de memoria anual.
- Mantener una disposición ordenada, visible y accesible de los folletos, cartelería y demás material informativo disponible en la oficina de turismo, garantizando su correcta presentación, así como el orden.

B) DINAMIZACIÓN Y EJECUCIÓN DE LAS ACCIONES ANUALES DE TURISMO:

Apoyo a la técnica de promoción económica de la Cuadrilla en la dinamización, ejecución y seguimiento de las acciones anuales de la Cuadrilla de Añana (Araba).

Organizar y coordinar reuniones periódicas con el sector turístico de la comarca, incluyendo la celebración anual de dos mesas (como mínimo) de turismo como espacio de participación, coordinación y seguimiento.

Diseñar y gestionar, con carácter anual, actividades de fomento y puesta en valor de los diferentes recursos turísticos de la comarca, en coordinación con la Cuadrilla, los ayuntamientos y las empresas del sector turístico comarcal.

Gestionar y mantener actualizada la agenda cultural de la comarca a través de la página web de turismo, recabando periódicamente información de los ayuntamientos, a través del personal responsable designado, sobre las actividades, talleres y eventos programados, y procediendo a su difusión con la suficiente antelación para garantizar su adecuada divulgación.

- Dinamizar la oferta turística de la comarca, colaborando con la/s persona/s que designe la Cuadrilla de Añana y la oficina de turismo comarcal.
- Ejecución y desarrollo de los Planes de Actuación de los productos turísticos específicos en los que la Cuadrilla de Añana 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 Añana.
- Implantar, activar y desarrollar las acciones que se estimen en los planes operativos de cada producto turístico específico.
- Mantener contacto periódico con las personas gestoras de los recursos turísticos de la comarca para disponer de información actualizada sobre horarios, modificaciones temporales, aperturas y cierres, especialmente en periodos de mayor afluencia turística o en fechas señaladas.

C/ Francisco Echanove, 7. C.P.: 01213 Ribabellosa (Álava). Tfno.: 945-355089. Fax: 945-355053.
E-mail: asesoriajuridica@cuadrilladeanana.eus

- Supervisar o gestionar la gestión del servicio de movilidad turística sostenible vinculado al alquiler de bicicletas eléctricas, manteniendo coordinación directa con la empresa prestadora del servicio, llevando el control del inventario de bicicletas y material asociado, y realizando el seguimiento periódico de su funcionamiento, uso y rutas, mediante la elaboración de informes de control y evaluación.
- Fomentar y desarrollar la formación de agentes técnicos y privados en materia relacionada con el desarrollo turístico de Añana.
- Apoyo en la coordinación y supervisión de la oficina de turismo comarcal ubicada en Añana.
- Estar presente en el stand que instale la Cuadrilla de Añana 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 Añana.
- Gestionar y actualizar de forma periódica los perfiles oficiales de redes sociales vinculados al turismo comarcal, mediante la publicación de contenidos informativos y promocionales sobre recursos turísticos, actividades, eventos y novedades de interés. Mantener una planificación periódica de publicaciones que garantice una presencia activa y continuada en redes sociales.
- Realizar la captación periódica de fotografías y material audiovisual de eventos, actividades y recursos turísticos de la comarca, manteniendo actualizado un banco de imágenes y vídeos para su utilización en acciones de promoción y difusión turística.

- Gestión de la página web turística: mantenimiento y actualización de la web del destino turístico Añana, en aquellos apartados que sea posible, así como propuesta de mejoras en la misma.
- Presentación de informes a la Cuadrilla de Añana 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):

C/ Francisco Echanove, 7. C.P.: 01213 Ribabellosa (Álava). Tfno.: 945-355089. Fax: 945-355053.
E-mail: asesoriajuridica@cuadrilladeanana.eus

En 2013 la Cuadrilla de Añana 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

C/ Francisco Echanove, 7. C.P.: 01213 Ribabellosa (Álava). Tfno.: 945-355089. Fax: 945-355053.
E-mail: asesoriajuridica@cuadrilladeanana.eus

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 Añana, situada en Añana (Álava).
- B) Servicio de dinamización y ejecución del plan de acción anual de turismo de Añana (Araba) se desarrollará fundamentalmente en la oficina de turismo (los días de lunes a viernes que según calendario se abra la oficina de turismo, excepto los meses de julio y agosto) el resto del tiempo en las dependencias de la empresa adjudicataria.
- C) Servicio de Acompañamiento a las empresas de la comarca de Añana 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

C/ Francisco Echanove, 7. C.P.: 01213 Ribabellosa (Álava). Tfno.: 945-355089. Fax: 945-355053.
E-mail: asesoriajuridica@cuadrilladeanana.eus

servicio de promoción económica y empleo de la Cuadrilla de Añana.

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 (de lunes a viernes , excepto julio y agosto) , B y C detalladas en la Cláusula primera.

TITULAR 2: asumirá las FUNCIONES DE LA LINEA A (sábados, domingos, festivos y julio y agosto)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 es el que figura a continuación.

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

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

Horario de VERANO y Semana Santa (01/07/202X-31/08/202X)

C/ Francisco Echanove, 7. C.P.: 01213 Ribabellosa (Álava). Tfno.: 945-355089. Fax: 945-355053.
E-mail: asesoriajuridica@cuadrilladeanana.eus

Lunes a sábados: 10:00 –14:00 16:00 - 18:00 Domingos: 10:00 - 14:00
Horario Mayo y Junio
Miércoles a domingos: 10:00-14:00
Horario de septiembre a abril (01/09/202X-31/12/202X) y (1/01/202X al 30/04/202X)
Viernes, sábados, domingos, festivos y puentes: 10:00-14:00

B) <u>DINAMIZACIÓN Y EJECUCIÓN DEL PLAN DE ACCIÓN ANUAL DE TURISMO DE AÑANA (ARABA).</u>

El servicio se prestará por un total de 800 horas en el periodo de un año.

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) <u>ACOMPAÑAMIENTO A LAS EMPRESAS DE LA COMARCA DE AÑANA PARA LA IMPLANTACIÓN Y DESARROLLO DE LOS PROGRAMAS DE COMPETITIVIDAD- CODIGO ETICO.</u>

El servicio se prestará, en función de las empresas participantes en los programas de competitividad-código ético se estiman 219 horas anuales. (COMIENZO en el año 2027).

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 Añana copia de la misma, en el mismo día o en el siguiente hábil.

C/ Francisco Echanove, 7. C.P.: 01213 Ribabellosa (Álava). Tfno.: 945-355089. Fax: 945-355053.
E-mail: asesoriajuridica@cuadrilladeanana.eus

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 Añana y del Ayuntamiento de Añana 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.

Marzo 2026.

C/ Francisco Echanove, 7. C.P.: 01213 Ribabellosa (Álava). Tfno.: 945-355089. Fax: 945-355053.
E-mail: asesoriajuridica@cuadrilladeanana.eus