DOSIER ZK. - *Nº EXPEDIENTE:*
2025/CO_SSER/0089

PLIEGO DE CLÁUSULAS TÉCNICAS PARTICULARES DEL AYUNTAMIENTO DE VITORIA-GASTEIZ PARA LA CONTRATACIÓN MEDIANTE PROCEDIMIENTO Abierto Supersimplificado

Expediente	:	2025/CO_SSER/0089
Titulo	:	Visitas guiadas oficiales de la ciudad de Vitoria-Gasteiz y del acompañamiento en viajes de familiarización
Departamento	:	EKONOMIA,SUSTAPENA,ENPLEGUA,MERKATARITZA ETA TURISMOA PROMOCIÓN ECONÓMICA, EMPLEO, COMERCIO Y TURISMO
Código CPV	:	Lote1: 63514000 Lote2: 63514000 Lote3: 63514000 Lote4: 63514000 Lote5: 63514000

0. INTRODUCCIÓN

El Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz tiene entre sus objetivos impulsar el turismo como una actividad económica sostenible en el término municipal, con el fin de contribuir a la calidad de vida de las personas que viven y visitan la ciudad.

Esta actividad está encomendada al Departamento de Promoción Económica, Empleo, Comercio y Turismo a través del Servicio de Congresos y Turismo, que planifica y supervisa las visitas guiadas oficiales y realiza reservas para grupos de congresistas y asistentes a eventos en la ciudad.

1. OBJETO DEL CONTRATO

Es objeto de este contrato el diseño, gestión y realización de una serie de **visitas turísticas guiadas** y del servicio de **acompañamiento en viajes de prensa y familiarización** organizados por el Departamento de Promoción Económica, Empleo, Comercio y Turismo del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz.

Los servicios se desarrollarán conforme a un calendario definido por el Servicio de Congresos y Turismo y tendrán una duración inicial de **doce meses**, pudiendo prorrogarse de forma expresa hasta un máximo de **dos años** (doce meses iniciales más una prórroga de doce meses más), en los términos que se establezcan en el contrato.

Se entiende por *visita guiada* la actividad organizada en la que un grupo de personas recorre un espacio o lugar de interés bajo la conducción de un/a guía especializado/a. Durante la visita, el/la guía proporciona información detallada y relevante sobre el entorno, los elementos significativos, la historia, la cultura o cualquier aspecto relevante del lugar visitado, con el fin de enriquecer la experiencia de los/as participantes y facilitar su comprensión del espacio.

Los *viajes de familiarización* hacen referencia a viajes promocionales organizados para distintos grupos de interés, y el acompañamiento en estos viajes implica brindar asistencia, guía y apoyo logístico durante el desarrollo de los mismos. En todos los casos, el acompañamiento no solo implica asistencia técnica o logística, sino también una función de enlace entre los/as participantes y el destino, maximizando el impacto promocional y la satisfacción de las personas que nos visitan.

1.1. LOTES

Se establece un presupuesto para cada lote, proponiéndose 5 lotes con diferentes tipologías de visitas y un lote referente al acompañamiento de viajes de prensa y familiarización.

Los números de visitas que aparecen en cada lote son **orientativos**, siendo el número que aparece el **máximo** a programar.

LOTE 1.- RUTAS MEDIEVALES

Tienen como objetivo ofrecer a las personas visitantes una introducción de la ciudad, explicando sus características más relevantes y centrándose luego en un recorrido que podrá ser por la almendra medieval, el ensanche neoclásico, así como por aquellos emplazamientos que aborden la historia de la ciudad de Vitoria-Gasteiz. El Ayuntamiento podrá solicitar, en casos puntuales, la modificación del punto de inicio y/o finalización de la visita respecto al itinerario habitual.

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera.
Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.

Sinatzailearen izena *Firmado por*	JAVIER ESTEBARANZ GONZALEZ (Jefatura de Servicio de Congresos de Promoción Económica, Empleo, Comercio y Turismo)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	32UCQXI55MQPQQV7AYGLDI7XWU	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	01/12/2025 10:08:20
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	1/8

32UCQXI55MQPQQV7AYGLDI7XWU

Además de la visita dirigida a público adulto, deberá proponerse una modalidad de visita medieval adaptada a **público familiar,** con contenidos adecuados para niñas y niños a partir de 6 años, que resulten accesibles y atractivos tanto para el público infantil como para las personas adultas acompañantes. Estas visitas deberán tener un enfoque lúdico, participativo y dinámico, que favorezca la implicación del conjunto del grupo familiar.

Estas visitas deberán poder ser realizadas en castellano, euskera, inglés y francés.

Calendario orientativo:

Enero: 13 visitas (sábados, domingos y lunes)

Febrero: 12 visitas (sábados, domingos y lunes)

Marzo: 14 visitas (sábados, domingos y lunes)

Abril: 12 visitas (sábados, domingos y lunes)

Mayo: 14 visitas (viernes, sábados y domingos)

Junio: 21 visitas (jueves, viernes, sábados, domingos y lunes)

Julio: 31 visitas (diarias)

Agosto: 31 visitas (diarias)

Septiembre: 20 visitas (1 al 14 diarias; sábados, domingos y lunes)

Octubre: 13 visitas (sábados, domingos y lunes)

Noviembre: 14 visitas (sábados, domingos y lunes)

Diciembre: 16 visitas (viernes, sábados, domingos y lunes)

Además:

Se podrán contratar hasta 10 visitas/año en festividades o puentes.

Se podrán contratar hasta 20 visitas/año dirigidas a público familiar.

Se podrán contratar hasta 10 visitas/año para visitas RRPP departamentales.

Se podrán contratar hasta 28 visitas/año para participantes de congresos.

Se podrán contratar hasta 20 visitas/año en inglés, francés u otros idiomas.

- Visitas en castellano y euskera: 114,95 € (IVA incluido) / 95 € (sin IVA)
- Visitas en inglés, francés u otros idiomas: 124,63 € (IVA incluido) / 103 € (sin IVA)

Total previsión visitas anuales: 279 castellano/euskera * 95€ = 26.505€ (32.071,05 IVA incl) // 20€ ingles/frances * 103€ = 2.060€ (2.492,6€ IVA incl) — **34.563,65€ (IVA incluido) / 28.565€ (sin IVA)**

LOTE 2.- RUTAS POR EL CEMENTERIO DE SANTA ISABEL

Las visitas de este lote se ofrecerán con el objeto de dar a conocer un espacio singular como es el cementerio romántico de Santa Isabel, donde están enterradas algunas de las personas más relevantes del municipio.

Estas visitas deberán poder ser realizadas en castellano y en euskera.

Calendario orientativo:

Enero, febrero, marzo, abril, mayo y diciembre: 1 visita/mes

Junio, julio, agosto, septiembre: 2 visitas/mes

Octubre y noviembre: 7 visitas repartidas en estos dos meses (con motivo de la celebración de Todos los Santos)

Semana santa o puentes: 2 visitas más

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera.
Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.

Sinatzailearen izena *Firmado por*	JAVIER ESTEBARANZ GONZALEZ (Jefatura de Servicio de Congresos de Promoción Económica, Empleo, Comercio y Turismo)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	32UCQXI55MQPQQV7AYGLDI7XWU	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	01/12/2025 10:08:20
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	2/8

32UCQXI55MQPQQV7AYGLDI7XWU

- Visitas en castellano y euskera: 146,41 € (IVA incluido) / 121 € (sin IVA)
- **Total previsión visitas anuales**: 23 visitas x 146,41€/visita = **3.367,43€ (IVA incluido)** / x 121€/visita = **2.783 € (sin IVA)**

LOTE 3.- RUTAS ARTÍSTICO-LITERARIAS

Este lote prevé tres tipos de visitas para realzar el patrimonio artístico y literario de Vitoria-Gasteiz, que se programarán de manera independiente, pudiendo la empresa adjudicataria presentar propuestas complementarias:

a) Ruta de los murales

Recorrido por los murales del casco medieval que convierten la ciudad en un museo al aire libre. Se explicará el significado de las obras, su contexto social y cultural y el proceso colaborativo de creación, incorporando claves de lectura visual, técnicas empleadas y su relación con los barrios y las comunidades que los impulsan.

b) Esculturas en la ciudad

Visita guiada a algunas de las esculturas más representativas del espacio público. La selección de obras y el itinerario se realizará priorizando piezas próximas entre sí en un recorrido fluido y accesible, garantizando una experiencia cómoda. Se abordarán autoría, materiales, cronología, integración urbana y diálogo con la arquitectura y el paisaje, así como su contribución a la identidad contemporánea de Vitoria-Gasteiz.

c) Rutas literarias

Itinerarios tematizados a partir de obras y autorías vinculadas a la ciudad. Se incluye, como propuesta de referencia, la ruta *El Silencio de la Ciudad Blanca*, con paradas en enclaves reconocibles de la trama y otros espacios con valor patrimonial, combinando narración literaria, contexto histórico-artístico y curiosidades editoriales. El diseño de la visita se ajustará a las recomendaciones del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz y de la editorial. Podrán proponerse otras rutas literarias adicionales relacionadas con títulos, géneros o autores/as que el Servicio de Congresos y Turismo considere de interés.

Estas visitas deberán poder ser realizadas en castellano y en euskera.

Calendario orientativo (aplicable a todas las visitas del lote en conjunto):

Enero, febrero: 1 visita/mes

Marzo, Abril, Mayo, noviembre: 2 visitas/mes

junio, julio, agosto, septiembre, octubre: 5 visitas/mes

Semana santa o puentes: 4 visitas más

- Visitas en castellano y euskera: 146,41 € (IVA incluido) / 121 € (sin IVA)
- **Total previsión visitas anuales**: 39 visitas x 146,41 €/visita = **5.709,99€ (IVA incluido)** / x 121/visita = **4.719 € (sin IVA)**

LOTE 4.- VISITAS ROMÁNICO

El lote comprende visitas a los enclaves románicos de referencia en el municipio, la **basílica de Armentia** y el **monasterio de Estíbaliz**, pudiendo la empresa proponer otras visitas relacionadas con el románico del término municipal.

Se pondrá en valor de la arquitectura, escultura y programas iconográficos del románico local, su contexto histórico y su conservación actual. Se abordarán claves de lectura del edificio, cronología, materiales, autorías/escuelas, liturgia y relación con el territorio. La empresa se encargará de la coordinación de accesos y tiempos con las entidades responsables de los espacios.

Además de la modalidad general, se deberá proponer una adaptación para público familiar, a partir de 6 años, con contenidos y dinámicas lúdicas, participativas y accesibles para niñas y niños y a la vez interesantes para las personas adultas que les acompañan.

Estas visitas deberán poder ser realizadas en castellano, euskera.

Calendario orientativo:

Marzo, abril, mayo, noviembre: 1 visitas/mes en castellano o euskera

Junio, Julio, agosto, septiembre, octubre: 2 visitas/mes en castellano o euskera

Semana Santa: 1 visita más

- Visitas en castellano y euskera: 146,41 € (IVA incluido) / 121 € (sin IVA)

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera.
Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.

Sinatzailearen izena *Firmado por*	JAVIER ESTEBARANZ GONZALEZ (Jefatura de Servicio de Congresos de Promoción Económica, Empleo, Comercio y Turismo)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	32UCQXI55MQPQQV7AYGLDI7XWU	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	01/12/2025 10:08:20
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	3/8

32UCQXI55MQPQQV7AYGLDI7XWU

- **Total previsión visitas anuales:** 15 visitas x 146,41€/visita = **2.196,15 € (IVA incluido)** / x 121/visita = **1.815€ (sin IVA)**

LOTE 5.- ACOMPAÑAMIENTO EN VIAJES DE PRENSA Y FAMILIARIZACIÓN

El acompañamiento a personas o grupos de personas que visitan Vitoria-Gasteiz en viajes promocionales de prensa o familiarización implica brindarles asistencia, guía y apoyo logístico, maximizando su satisfacción y el impacto promocional de la ciudad.

Este servicio deberá poder ser ofrecido en castellano, euskera, inglés y francés.

Se establecen dos formatos, de media jornada y de jornada completa, y posibles horas adicionales. El precio base empleado ha sido 58,08 €/hora (48€ + 10,08€ IVA) para castellano y euskera y 76,23 €/hora (63€ + 13,23 € IVA) para otros idiomas, con los siguientes presupuestos máximos por la realización de estos trabajos:

- Media jornada castellano o euskera (hasta 4 horas)……..232,32 € (192 €+ 40,32 € IVA)
- Jornada completa castellano o euskera (8 horas)…..……..…..464,64 € (384 € + 80,64 € IVA)
- Media jornada otros idiomas (hasta 4 horas)……..…..304,92 € (252 € + 52,92 € IVA)
- Jornada completa otros idiomas (8 horas)……...609,84€ (504 € + 105,84 € IVA)
- Hora adicional acompañamiento castellano o euskera ……58,08€ (48€ + 10,08 € IVA)
- Hora adicional acompañamiento otros idiomas ……..76,23€ (63€ + 13,23 € IVA)
- Hora adicional nocturna castellano o euskera ……63,89€ (52,8€ + 11,09€ IVA)
- Hora adicional nocturna otros idiomas ……83,85€ (69,3 + 14,55€ IVA)

Calendario orientativo:

Se estiman un total de acompañamientos distribuidos del siguiente modo:

- Acompañamientos en castellano o euskera media jornada: 5
- Acompañamientos en castellano o euskera jornada completa: 5
- Acompañamientos en idiomas a media jornada: 10
- Acompañamientos en idiomas a jornada completa: 10
- Horas adicionales en acompañamientos en castellano y euskera : 4
- Horas adicionales en acompañamientos en otros idiomas: 8
- Horas nocturnas adicionales en acompañamientos en cast/eusk: 1
- Horas nocturnas adicionales en acompañamientos en otros idiomas: 1

Total precio estimado 13.622,30 € (IVA incluido) **/ 11.258,10 €** (sin IVA)

Condiciones de cancelación de las visitas guiadas:

- Si la visita se cancela por no alcanzar un mínimo de 4 personas que paguen la visita, se abonará el 30% del precio estipulado.
- En el lote 1 – Rutas medievales, el/la guía acudirá a la oficina de turismo el día y hora programados para la visita y en ese momento se decidirá si sale adelante o se cancela por falta de personas inscritas. En las visitas de los lotes 2, 3 y 4, la Oficina de turismo avisará de la cancelación de la visita a la empresa adjudicataria con un mínimo de 24 horas de antelación. De no hacerlo, se abonará el 100% del precio estipulado.
- Si, por causas de fuerza mayor —entendidas como cualquier acontecimiento imprevisible o inevitable, ajeno a las partes, que imposibilite prestar el servicio en condiciones mínimas de seguridad—, fuera necesario cancelar la visita por parte de la Oficina de Turismo, se abonará íntegramente el precio estipulado.

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera.
Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.

Sinatzailearen izena *Firmado por*	JAVIER ESTEBARANZ GONZALEZ (Jefatura de Servicio de Congresos de Promoción Económica, Empleo, Comercio y Turismo)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	32UCQXI55MQPQQV7AYGLDI7XWU	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	01/12/2025 10:08:20
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	4/8

32UCQXI55MQPQQV7AYGLDI7XWU

- En el caso de que fuera la empresa adjudicataria la que cancelara la visita, deberá comunicarlo a la Oficina de Turismo con, al menos, 24 horas de antelación. Si la causa fuera súbita e imprevisible y no permitiera tal antelación, la comunicación se realizará de forma inmediata. En ningún caso se abonará cantidad alguna por la visita cancelada por parte de la empresa.

Condiciones de cancelación del acompañamiento a viajes de prensa y familiarización:

- El Servicio de Congresos y Turismo avisará de la cancelación del servicio de acompañamiento a la empresa adjudicataria con un mínimo de 72 horas de antelación. De no cumplirse ese plazo, se abonará el 25% del tiempo de acompañamiento que estuviese contratado y haya sido anulado.
- Si la empresa adjudicataria necesitara cancelar el servicio por causas de fuerza mayor, avisará al Servicio de Congresos y Turismo con, al menos, 72 horas de antelación y no se abonará ninguna cantidad. Si la causa fuera súbita e imprevisible y no permitiera tal antelación, la comunicación se realizará de forma inmediata. En ningún caso se abonará cantidad alguna por el servicio cancelado.

2. CONDICIONES DE LOS SERVICIOS DE VISITAS Y ACOMPAÑAMIENTO EN VIAJES DE PRENSA Y FAMILIARIZACIÓN

2.1. CONDICIONES DE LAS VISITAS GUIADAS (lotes 1 a 4)

Modalidades de contratación

Las visitas guiadas se podrán requerir desde la oficina de turismo, que realiza una planificación mensual o bimensual de visitas guiadas oficiales, o a demanda desde el Servicio de Congresos y Turismo, en función de las necesidades que surjan por congresos y eventos que tengan lugar en la ciudad.

En ambos casos se proporcionará un calendario con fechas, horarios y aforos de las visitas, que podrán modificarse mediante acuerdo entre las partes.

Contenido de las visitas

Las visitas o rutas turísticas deberán poner en valor los atributos de la ciudad de Vitoria-Gasteiz. Las rutas serán coherentes con su temática y ofrecerán un relato claro que abarque aspectos como la época histórica, la cultura, el arte o los elementos naturales asociados a la ruta propuesta. La información presentada se basará en información contrastada de fuentes debidamente documentadas.

Espacios y recorridos

La organización y gestión de los espacios a visitar será responsabilidad de la empresa adjudicataria. Deberán acordarse los tiempos y gestionar las visitas con las personas responsables de cada espacio.

Cada ruta incluirá una escaleta detallada con los puntos a visitar, tiempos de parada y dinamizaciones si las hubiera. Además, la empresa se asegurará de que los grupos no interfieran en la circulación peatonal ni vehicular, prestando especial atención a la capacidad de carga de las calles para evitar aglomeraciones.

Antes de la implementación final, se realizarán visitas de prueba para evaluar los recorridos y la logística en coordinación con el Servicio de Congresos y Turismo.

Duración

La duración de las visitas será de **1 h 45 min**. En este tiempo se tiene en cuenta el tiempo de visita (1 hora y 30 minutos) y el tiempo de llegada anticipada para actualización de información y listados de asistentes. Podrán proponerse duraciones superiores cuando la empresa lo considere justificado, sin incremento del precio por visita, previa conformidad del Servicio.

Tratamiento Lingüístico

Las visitas se programarán en castellano, en euskera o en otros idiomas, en función del tipo de visita (ver requisitos de cada lote) y según el calendario establecido.

Protección de datos

La Oficina de Turismo facilitará a la empresa el listado con los datos mínimos necesarios de las personas inscritas exclusivamente para la gestión de la visita. Los listados se custodiarán y al finalizar la visita se devolverán o se destruirán de forma segura, cumpliendo todas las normativas vigentes relativas a la protección de datos personales.

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera.
Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.

Sinatzailearen izena *Firmado por*	JAVIER ESTEBARANZ GONZALEZ (Jefatura de Servicio de Congresos de Promoción Económica, Empleo, Comercio y Turismo)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	32UCQXI55MQPQQV7AYGLDI7XWU	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	01/12/2025 10:08:20
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	5/8

32UCQXI55MQPQQV7AYGLDI7XWU

Información sobre incidencias

Si surge alguna incidencia durante las visitas, la empresa será responsable de elaborar un informe detallado y enviarlo de inmediato a la persona coordinadora de las visitas en el Servicio de Congresos y Turismo.

Evaluación de la satisfacción

Se podrá solicitar a la empresa adjudicataria la realización de un cuestionario simple para conocer el grado de satisfacción del público asistente y otros datos de interés para el Servicio.

Coordinación con el Ayuntamiento y otros agentes

La empresa adjudicataria designará a un/a interlocutor/a responsable que coordinará las rutas con el personal del Ayuntamiento y otros agentes implicados. Se mantendrá una comunicación continua para la buena marcha del servicio, comunicando incidencias y planteando mejoras.

2.2. CONDICIONES DEL ACOMPAÑAMIENTO EN VIAJES DE PRENSA Y FAMILIARIZACIÓN

Este servicio se podrá contratar para el acompañamiento a profesionales del ámbito turístico, mediático o digital durante su estancia en Vitoria-Gasteiz. Deberá garantizar una experiencia profesional, adaptada y de alta calidad, proporcionando la mejor imagen de nuestra ciudad como destino turístico.

Tratamiento lingüístico

El acompañamiento se solicitará en castellano, en euskera o en otros idiomas, en función de la procedencia de las personas visitantes.

Conocimiento del destino

La persona acompañante deberá tener un conocimiento actualizado y profundo sobre el patrimonio cultural, los recursos turísticos y la oferta gastronómica y de ocio de Vitoria-Gasteiz, además de saber adaptar el discurso a las necesidades del grupo.

Protocolo de atención

Se deberá proporcionar un trato cordial, profesional y personalizado, siendo capaz de adaptarse a las expectativas y necesidades específicas de las personas o grupos.

Logística y coordinación

Durante la duración de la estancia, la persona acompañante deberá estar disponible en todo momento para brindar asistencia logística, información y garantizar el correcto desarrollo del programa.

Se deberá tener capacidad para gestionar cambios o ajustes en el itinerario ante imprevistos o necesidades especiales de las personas participantes, garantizando una experiencia de calidad.

Se asegurará el cumplimiento de los horarios programados, adaptando el itinerario si fuera necesario para evitar demoras.

Informe de seguimiento

Al finalizar el viaje, el/la acompañante deberá presentar un informe detallado sobre el desarrollo del mismo, destacando los puntos fuertes y posibles áreas de mejora. Este informe también deberá incluir el feedback recogido de los participantes, pudiendo utilizar encuestas sencillas.

Valores de sostenibilidad

La persona acompañante transmitirá a las visitantes los valores de sostenibilidad que impulsa Vitoria-Gasteiz como “Ciudad Verde”, explicando las iniciativas sostenibles y reforzando la imagen verde de la ciudad.

Confidencialidad

Se deberá mantener la confidencialidad respecto a cualquier información personal que en el transcurso del acompañamiento se pudiera recibir de las personas acompañadas.

Todo material fotográfico o audiovisual obtenido durante el viaje deberá ser autorizado para su uso por parte del Ayuntamiento y los participantes.

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera.
Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.

Sinatzailearen izena *Firmado por*	JAVIER ESTEBARANZ GONZALEZ (Jefatura de Servicio de Congresos de Promoción Económica, Empleo, Comercio y Turismo)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	32UCQXI55MQPQQV7AYGLDI7XWU	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	01/12/2025 10:08:20
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	6/8

32UCQXI55MQPQQV7AYGLDI7XWU

2.3. PERSONAL TÉCNICO NECESARIO

La entidad adjudicataria procederá a la adscripción para la cobertura del servicio de un equipo técnico mínimo adaptado a cada uno de los lotes:

- LOTE 1.- Rutas medievales: 3 personas
- LOTE 2.- Rutas por el cementerio de Santa Isabel: 2 personas
- LOTE 3.- Rutas artístico-literarias: 2 personas
- LOTE 4.- Visitas románico: 2 personas
- LOTE 5.- Acompañamiento en viajes de prensa y familiarización: 3 personas

Requisitos del personal técnico:

1.- Capacitación profesional:

Como se recoge en el *DECRETO 26/2024, de 5 de marzo, de la actividad de guía de turismo en Euskadi*, estar en posesión de alguna de las siguientes titulaciones:

- Título de grado de Turismo.
- Técnico o Técnica Superior en Guía, Información y Asistencias Turísticas o equivalente.
- Título de diplomado o diplomada en Empresas y actividades turísticas.
- Título de licenciatura o grado en Bellas Artes, Arte, Historia del Arte, Fundamentos de la Arquitectura

  o análogas.
- Estudios oficiales de posgrado (máster), cuyo objeto sea el turismo o el patrimonio cultural histórico- arquitectónico.

Alternativamente, estar en posesión del certificado de profesionalidad de la cualificación profesional «Guía de Turismo» (HOT335_3) previsto por Real Decreto 149/2022, de 22 de febrero, por el que se actualizan determinadas cualificaciones profesionales de las familias profesionales Actividades Físicas y Deportivas, Agraria, Energía y Agua, y Hostelería y Turismo, recogidas en el Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales.

Las competencias profesionales se entenderán también acreditadas a las personas en posesión de un título oficial de educación superior, licenciatura o diplomatura que, además, acrediten la siguiente unidad de competencia de la cualificación profesional de «Guía de Turismo» (HOT335□): UC2579-3 - prestar servicios de guía, acompañamiento y asistencia en actividades vinculadas a la divulgación del patrimonio y Bienes de Interés Cultural en entornos urbanos a turistas.

2.- Experiencia demostrable:

Mínima de **seis meses** en la realización de visitas guiadas, demostrada a través de contrato laboral o alta en IAE, con relación de los trabajos realizados.

3.- Competencia lingüística:

Se requiere un nivel **B2 o superior** en los idiomas requeridos en cada lote.

Se valorará la capacidad en lengua de signos y otros idiomas adicionales a los requeridos.

No necesariamente todas las personas propuestas tienen que hablar todos los idiomas requeridos (por ejemplo, una puede cumplir el nivel de inglés y otra de euskera).

En el caso de que, por razones ajenas a la empresa, se requiera la sustitución del personal adscrito, ésta deberá realizarse manteniendo las mismas condiciones que sirvieron de base a la adjudicación. Se deberá garantizar que el servicio esté cubierto con suficiente antelación. Cualquier cambio del personal adscrito deberá notificarse previamente al Servicio de Congresos y Turismo, quien autorizará la sustitución siempre y cuando estas personas reúnan igual capacitación técnica y experiencia que las del equipo profesional inicial. Deberán presentar nombre, apellidos y CV de las personas propuestas.

Estos requisitos se configuran como obligaciones esenciales del contrato a efectos del art. 211 de la LCSP.

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera.
Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.

Sinatzailearen izena *Firmado por*	JAVIER ESTEBARANZ GONZALEZ (Jefatura de Servicio de Congresos de Promoción Económica, Empleo, Comercio y Turismo)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	32UCQXI55MQPQQV7AYGLDI7XWU	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	01/12/2025 10:08:20
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	7/8

32UCQXI55MQPQQV7AYGLDI7XWU

2.4. RÉGIMEN DE PAGOS

El pago se realizará de forma mensual, contra la presentación de una única factura en la que constarán las fechas y títulos de las visitas. Las facturas deberán ser aprobadas por el equipo técnico municipal antes del registro de las mismas en el Ayuntamiento.

3. PRESUPUESTO DE LICITACIÓN

El presupuesto de este contrato asciende a las siguientes cantidades:

- **LOTE 1.- RUTAS MEDIEVALES ……..34.563,65€ (IVA incluido) / 28.565€ (sin IVA)**
- **LOTE 2.- RUTAS CEMENTERIO DE SANTA ISABEL …… 3.367,43€ (IVA incluido) / 2.783 € (sin IVA)**
- **LOTE 3.- RUTAS ARTÍSTICO-LITERARIAS…….. 5.709,99 € (IVA incluido) / 4.719 € (sin IVA)**
- **LOTE 4.- VISITAS ROMÁNICO ……..……2.196,15 € (IVA incluido) / 1.815€ (sin IVA)**
- **LOTE 5.- ACOMPAÑAMIENTO FAM Y PRESS TRIPS ……..13.622,30 € (IVA incluido) / 11.258,10 € (sin IVA)**

PRESUPUESTO TOTAL ANUAL …….. 59.459,52 € [49.140,10€ + 10.319,42€ (21%) IVA]

4. DOCUMENTACIÓN A PRESENTAR POR LAS EMPRESAS LICITADORAS

La **Propuesta Técnica** por cada lote tendrá como **máximo 25 folios** y como **mínimo 10 folios** impresos por las dos caras y se evaluará según los siguientes criterios.

Propuesta Técnica: Toda oferta deberá presentar obligatoriamente en su propuesta de forma coherente los siguientes 4 apartados detallados.

1. **Memoria técnica:** descripción de cada visita/ruta propuesta o del servicio de acompañamiento en viajes de prensa y familiarización propuesto, indicando las fuentes documentales en las que está basado, ayudas técnicas, artísticas, de dinamización, y materiales de apoyo, analógicos o digitales. Se indicarán los idiomas en los que se puede ofrecer la visita, ruta o servicio de acompañamiento (incluyendo los que aparecen como requisito).

2. **Planificación y metodología**: plan de organización y gestión de las visitas o acompañamiento y los sistemas de medición de la calidad y gestión de incidencias.

3. **Coordinación con el Servicio de Congresos y Turismo**: Propuestas para el seguimiento del servicio ofrecido con la persona responsable del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz, indicando persona de referencia en la empresa.

4. **Propuesta de visitas guiadas por tipo de público**: Dentro de cada lote podrán proponerse adaptaciones de las visitas guiadas que tengan en cuenta otras necesidades u otros públicos a parte del general. Se deberá especificar en qué idiomas se pueden ofrecer estos servicios y cómo se garantiza la calidad y seguridad durante las visitas.

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera.
Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.

Sinatzailearen izena *Firmado por*	JAVIER ESTEBARANZ GONZALEZ (Jefatura de Servicio de Congresos de Promoción Económica, Empleo, Comercio y Turismo)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	32UCQXI55MQPQQV7AYGLDI7XWU	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	01/12/2025 10:08:20
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	8/8

32UCQXI55MQPQQV7AYGLDI7XWU