

Baldintza teknikoen orria
Pliego de prescripciones técnicas particulares

DOSIER ZK. - N° EXPEDIENTE:

2026/CO_SSER/0035

PLIEGO DE CLÁUSULAS TÉCNICAS PARTICULARES PARA LA CONTRATACIÓN MEDIANTE PROCEDIMIENTO SUPERSIMPLIFICADO DE VISITAS GUIADAS OFICIALES DE LA CIUDAD DE VITORIA-GASTEIZ

Departamento : EKONOMIA,SUSTAPENA,ENPLEGUA,MERKATARITZA ETA TURISMOA
PROMOCIÓN ECONÓMICA, EMPLEO, COMERCIO Y TURISMO

Código CPV : 63514000-5 Servicios de guías de turismo

0. OBJETO DEL CONTRATO

Constituye el objeto del presente contrato la prestación de un servicio de determinadas visitas turísticas por la ciudad y del acompañamiento en viajes de familiarización. Los servicios se desarrollarán conforme a una propuesta de calendario definida por el Servicio de Congresos y Turismo y tendrán una duración inicial de **diez meses**, en los términos que se establezcan en el contrato.

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 que se ofertan desde la Oficina de Turismo, así como las que se ofrecen a grupos de congresistas y asistentes a eventos en la ciudad.

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. En concreto se propone contratar servicios de visitas guiadas para dar a conocer el casco histórico, el palacio de Villa Suso, visitas artístico-literarias, visitas al cementerio de Santa Isabel y visitas a los templos románicos de Estíbaliz y San Prudencio.

Los *víajes de familiarización* hacen referencia a viajes de prensa, viajes de prospección de congresos o viajes promocionales organizados para distintos grupos de interés. 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. LOTES

Se proponen **6 lotes**, uno por tipología de visita, cada uno con un presupuesto diferenciado y susceptible de adjudicación independiente.

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

LOTE 1.- VISITAS MEDIEVALES

Tienen como objetivo ofrecer a las personas visitantes una introducción de la ciudad, explicando sus características más relevantes y centrándose en un recorrido por la Almendra medieval. Se deberá proponer una visita para público adulto y otra para público infantil-familiar.

Las visitas para público adulto deberán poder ser realizadas en castellano, euskera, inglés y francés.

Las visitas para público familiar deberán poder ser realizadas en castellano y euskera.

Calendario orientativo:

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

Egiazatzeko 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 elektronikoan 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 (Egiazatzeko Kode Segurua CSV (Código Seguro de Verificación))	TWCGFMILMYRH6YU2K7N43CBE3E	Data eta Ordua Fecha y Hora	26/05/2026 12:32:28
Zerbitzaria Servidor	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea Página	1/7



TWCGFMILMYRH6YU2K7N43CBE3E

Baldintza teknikoek orria

Pliego de prescripciones técnicas particulares

Julio: 31 visitas (diarias)
 Agosto: 31 visitas (diarias)
 Septiembre: 21 visitas (1 al 15 diarias; viernes, sábados y domingos)
 Octubre: 14 visitas (viernes, sábados, domingos)
 Noviembre: 13 visitas (viernes, sábados, domingos)
 Diciembre: 16 visitas (viernes, sábados, domingos y lunes)
 Enero: 15 visitas (viernes, sábados, domingos)
 Febrero: 12 visitas (viernes, sábados, domingos)
 Marzo: 12 visitas (viernes, sábados, domingos)

Además:

Se podrán contratar hasta 7 visitas en festividades o puentes.
 Se podrán contratar hasta 20 visitas dirigidas a público familiar.
 Se podrán contratar hasta 10 visitas para visitas RRPP departamentales.
 Se podrán contratar hasta 18 visitas para participantes de congresos.
 Se podrán contratar hasta 15 visitas en inglés o francés.

LOTE 2.- VISITAS AL PALACIO VILLASUSO

Estas visitas tienen como objetivo ofrecer a las personas visitantes el conocimiento del Palacio de Villa Suso, su evolución histórica y su relevancia dentro del desarrollo de la ciudad, a través de un recorrido interpretativo por los distintos espacios del edificio. La visita incluye el acceso y explicación de la muralla exterior de origen medieval, integrada en el propio conjunto.

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

Calendario orientativo:

Junio: 24 visitas
 Julio: 12 visitas
 Agosto: 24 visitas
 Septiembre: 24 visitas
 Octubre: 16 visitas
 Noviembre: 16 visitas
 Diciembre: 24 visitas
 Enero: 10 visitas
 Febrero: 8 visitas
 Marzo: 8 visitas

Además:

Se podrán contratar hasta 5 visitas en festividades o puentes.
 Se podrán contratar hasta 2 visitas para visitas RRPP departamentales.
 Se podrán contratar hasta 3 visitas para participantes de congresos.
 Se podrán contratar hasta 8 visitas en inglés o francés.

LOTE 3.- VISITAS AL CEMENTERIO DE SANTA ISABEL

Egiazatzeko 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 elektronikoek 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 (Egiazatzeko Kode Segurua CSV (Código Seguro de Verificación))	TWCGFMILMYRH6YU2K7N43CBE3E	Data eta Ordua Fecha y Hora	26/05/2026 12:32:28
Zerbitzaria Servidor	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea Página	2/7



TWCGFMILMYRH6YU2K7N43CBE3E

Baldintza teknikoaren orria

Pliego de prescripciones técnicas particulares

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.

Número de visitas estimadas a programar: 26

LOTE 4.- VISITAS 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:

- a) Ruta de los murales
- b) Ruta de esculturas
- c) Ruta "El Silencio de la Ciudad Blanca"

Las visitas incluidas en este lote deberán poder ser realizadas en castellano y euskera.

Número de visitas estimadas a programar: 31

LOTE 5.- VISITAS PATRIMONIO ROMÁNICO

El lote comprende visitas a los enclaves románicos de referencia en el municipio, la basílica de Armentia y el monasterio de Estíbaliz. Se deberá proponer una visita para público adulto y otra para público infantil-familiar.

Estas visitas deberán poder ser realizadas en castellano y euskera.

Número de visitas estimadas a programar: 17

LOTE 6.- ACOMPAÑAMIENTO EN VIAJES DE FAMILIARIZACIÓN

El acompañamiento a personas o grupos de personas que visitan Vitoria-Gasteiz en viajes promocionales de prensa, de prospección de congresos o de 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.

- Acompañamientos en castellano o euskera media jornada: 4
- Acompañamientos en castellano o euskera jornada completa: 4
- Acompañamientos en idiomas a media jornada: 8
- Acompañamientos en idiomas a jornada completa: 8
- Horas adicionales en acompañamientos en castellano y euskera : 3
- Horas adicionales en acompañamientos en otros idiomas: 7
- Horas nocturnas adicionales en acompañamientos en cast/eusk: 1
- Horas nocturnas adicionales en acompañamientos en otros idiomas: 1

2. CONDICIONES DE LOS SERVICIOS DE VISITAS GUIADAS

Modalidades de contratación

Desde el Servicio de Congresos y Turismo se facilitará a la(s) empresa(s) adjudicataria(s) la programación mensual o bimensual de las visitas, con una antelación aproximada de un mes. Las fechas, horarios y aforos podrán modificarse mediante acuerdo entre las partes.

Contenido de las visitas

Todas 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, garantizando el rigor histórico y el interés turístico.

Recorridos

Egiaztezeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopiatan 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 (Egiaztezeko Kode Segurua) CSV (Código Seguro de Verificación)	TWCGFMILMYRH6YU2K7N43CBE3E	Data eta Ordua Fecha y Hora	26/05/2026 12:32:28
Zerbitzaria Servidor	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea Página	3/7



TWCGFMILMYRH6YU2K7N43CBE3E

Baldintza teknikoen orria

Pliego de prescripciones técnicas particulares

Cada ruta incluirá una escaleta detallada con los puntos a visitar, tiempos de parada y dinimizaciones si las hubiera. El Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz podrá proponer modificaciones en los puntos de inicio o finalización de las visitas, así como la inclusión o sustitución de puntos de interés en los itinerarios.

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 de Turismo.

Tratamiento Lingüístico

Las visitas se programarán en los idiomas requeridos en cada lote.

Venta de entradas

El Servicio de Congresos y Turismo, a través de la Oficina de Turismo, será responsable de la venta de entradas a través de los distintos canales habilitados y proporcionará a la persona guía encargada de cada visita el listado de personas inscritas.

Protección de datos

El listado con los datos necesarios de las personas inscritas se entregará 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.

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

La empresa adjudicataria designará a una persona interlocutora que coordinará las visitas con el personal del Servicio de Turismo. Se mantendrá una comunicación continua para la buena marcha del servicio, comunicando incidencias y planteando mejoras.

CONDICIONES DEL ACOMPAÑAMIENTO EN VIAJES DE 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, euskera, inglés o francés, 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

Egiazatzeko 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 elektronikoaren 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 (Egiazatzeko Kode Segurua) CSV (Código Seguro de Verificación)	TWCGFMILMYRH6YU2K7N43CBE3E	Data eta Ordua Fecha y Hora	26/05/2026 12:32:28
Zerbitzaria Servidor	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea Página	4/7


TWCGFMILMYRH6YU2K7N43CBE3E

Baldintza teknikoen orria

Pliego de prescripciones técnicas particulares

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 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.

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.

Calendario orientativo:

Los acompañamientos en viajes de familiarización serán comunicados con al menos cinco días de antelación a la empresa adjudicataria, aunque le será comunicado a la empresa en cuanto se confirme la necesidad para una mejor organización.

3. CONDICIONES DE CANCELACIÓN DE LAS VISITAS GUIADAS

- Si la visita se cancela por no haber inscripciones (mínimo una persona inscrita), se abonará el 50% del precio establecido.
- El mismo día de la visita, el Servicio de Turismo comunicará a la empresa adjudicataria si la actividad se realiza o se cancela por falta de visitantes.
- En determinadas visitas, la cancelación podrá comunicarse con la antelación que resulte posible respecto al inicio previsto de la actividad, con el fin de evitar desplazamientos innecesarios del/de la guía.
- Si la empresa adjudicataria necesitara cancelar una visita por causas de fuerza mayor, avisará a la Oficina de turismo con la máxima antelación posible y no se abonará ninguna cantidad.
- Si la cancelación es atribuible al Servicio de Congresos y Turismo, se comunicará a la empresa con 48 horas de antelación. En caso de que la comunicación se realice con un plazo inferior, se abonará el 100% del precio de la visita.

4. PERSONAL TÉCNICO

La entidad adjudicataria procederá a la adscripción para la cobertura del servicio de un equipo técnico mínimo de **3 personas para los LOTES 1 y 6 y de 2 personas para el resto de lotes.**

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

Egiaztzeko 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 elektronikoaren 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 (Egiaztzeko Kode Segurua CSV (Código Seguro de Verificación))	TWCGFMILMYRH6YU2K7N43CBE3E	Data eta Ordua Fecha y Hora	26/05/2026 12:32:28
Zerbitzaria Servidor	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea Página	5/7



TWCGFMILMYRH6YU2K7N43CBE3E

Baldintza teknikoek orria

Pliego de prescripciones técnicas particulares

o análogas.

- Estudios oficiales de posgrado (máster), cuyo objeto sea 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» (HOT335₃): 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:

Todo el personal técnico demostrará una experiencia mínima de **seis meses** en la realización de visitas guiadas turísticas, a través de documentos que lo acrediten como contrato laboral, alta en IAE, vida laboral, etc.

3- Competencia lingüística:

Se requiere al menos una persona adscrita al contrato con un nivel mínimo **B2** en los idiomas requeridos en cada lote (excepto castellano), acreditado a través de titulaciones oficiales.

Se valorará la capacidad en lengua de signos y otros idiomas adicionales a los requeridos, así como un nivel C1 o superior en los idiomas 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.

5. DOCUMENTACIÓN A PRESENTAR

La Propuesta Técnica para los lotes del 1 al 5 deberá incluir los siguientes apartados detallados:

- Memoria técnica:** descripción de cada visita/ruta propuesta, indicando:
 - Fuentes documentales
 - Objetivos de la visita
 - Recorrido y puntos de parada
 - Puesta en valor de recursos y elementos del recorrido y la ciudad
 - Elementos interpretativos
 - Uso de radioguías o elementos de apoyo a la accesibilidad

En el caso de los lotes 1 y 5, se detallará además la propuesta de adaptación de la visita a público familiar.

En el caso de la visita al Palacio de Villa Suso (lote 2), dado que el recorrido y el guion serán facilitados por el Servicio de Turismo, la memoria técnica se centrará en la presentación de un proyecto que demuestre el conocimiento del Palacio de Villa Suso y de su contexto histórico, así como en la propuesta de adaptación de la visita.

- Planificación y metodología:** plan de organización, gestión y ejecución de las visitas, incluyendo los sistemas de evaluación de la calidad del servicio y los procedimientos de gestión de incidencias.

Egiaztezeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztezea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ <i>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/</i> Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoek alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. <i>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.</i>			
Sinatzailearen izena Firmado por	JAVIER ESTEBARANZ GONZALEZ (Jefatura de Servicio de Congresos de Promoción Económica, Empleo, Comercio y Turismo)		
EKS (Egiaztezeko Kode Segurua) CSV (Código Seguro de Verificación)	TWCGFMILMYRH6YU2K7N43CBE3E	Data eta Ordua Fecha y Hora	26/05/2026 12:32:28
Zerbitzaria Servidor	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea Página	6/7
 TWCGFMILMYRH6YU2K7N43CBE3E			

Baldintza teknikoen orria
Pliego de prescripciones técnicas particulares

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. **Adscripción de medios:**
 - personal adscrito al contrato que vaya a ejecutar el mismo
 - titulaciones, competencia lingüística (certificaciones nivel B2 o superior)
 - experiencia demostrada a través de contrato laboral o alta en IAE con relación a los trabajos realizados.
 - mínima de 6 meses
 - adicional valorable
 - En el lote 1, compromiso de incluir una radioguía para la transmisión de las palabras de guiado del guía turístico y al menos 30 receptores inalámbricos para las personas que atiendan las visitas.

MEMORIA TÉCNICA A PRESENTAR para los viajes de acompañamiento (LOTE 6)

La **Propuesta Técnica** del lote 6 deberá incluir los siguientes apartados detallados:

- **Memoria técnica:** descripción 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 el servicio de acompañamiento (incluyendo los que aparecen como requisito).
- **Planificación y metodología:** plan de organización y gestión del acompañamiento y los sistemas de medición de la calidad y gestión de incidencias.
- **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.
- **Adscripción de medios:**
 - personal adscrito al contrato que vaya a ejecutar el mismo
 - titulaciones, competencia lingüística (certificaciones nivel B2 o superior)
 - experiencia demostrada a través de contrato laboral o alta en IAE con relación a los trabajos realizados.
 - mínima de 6 meses
 - adicional valorable

Documentación acreditativa para la determinación de la puntuación de los criterios de valoración:

CRITERIO 1.- PRECIO: OFERTA ECONÓMICA PARA CADA UNO DE LOS LOTES CON DESGLOSE DEL PRECIO UNITARIO/TOTAL

CRITERIO 2.- Certificaciones B2/C1/C2 de idiomas (excepto castellano) de cada uno de los guías que se vayan a adscribir al contrato:

- LOTES 1 y 2: Se acreditará nivel B2 en euskera, inglés y francés como requisito básico, y será puntuable un nivel C1 o C2 en estos idiomas. Asimismo, se puntuará nivel B2, C1 o C2 de otros idiomas distintos a los requeridos.

- LOTES 3, 4 y 5: Se acreditará nivel B2 en euskera como requisito básico, y será puntuable un nivel C1 o C2 en euskera, así como nivel B2, C1 o C2 de otros idiomas distintos a los requeridos.

CRITERIO 3.- CV y vida laboral de cada una de las personas

CRITERIO 4.- Copia de distinciones/certificaciones de calidad o de sostenibilidad turística (**SICTED, Biosphere, Empresa DTI, Q de Calidad turística, GSTC**)

Egiaztezeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztezea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ <i>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/</i> Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoaren alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. <i>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.</i>			
Sinatzailearen izena <i>Firmado por</i>	JAVIER ESTEBARANZ GONZALEZ (Jefatura de Servicio de Congresos de Promoción Económica, Empleo, Comercio y Turismo)		
EKS (Egiaztezeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	TWCGFMILMYRH6YU2K7N43CBE3E	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	26/05/2026 12:32:28
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	7/7
 TWCGFMILMYRH6YU2K7N43CBE3E			