

DOSIER ZK. - N° EXPEDIENTE:

2026/CO_SSER/0059

PLIEGO DE CLÁUSULAS TÉCNICAS PARTICULARES PARA LA CONTRATACIÓN MEDIANTE PROCEDIMIENTO SUPERSIMPLIFICADO DE UN SERVICIO DE APOYO EN LA GESTIÓN DE VIAJES DE PRENSA Y DEL SECTOR DEL TURISMO PROFESIONAL

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

1. INTRODUCCIÓN

Vitoria-Gasteiz es una ciudad con un notable potencial como destino turístico. Su valioso patrimonio histórico-artístico, su compromiso con la sostenibilidad reconocido internacionalmente, su oferta gastronómica de calidad y su privilegiado entorno natural, la convierten en un destino atractivo para diversos segmentos del mercado turístico nacional e internacional.

La realización de viajes dirigidos a representantes del sector turístico mayorista, y los viajes de prensa (press trips) dirigidos a periodistas, creadores/as de contenido y otros prescriptores clave, constituye una herramienta destacada de promoción turística, permitiendo dar a conocer de primera mano los atractivos del destino al sector profesional con capacidad para influir en las decisiones de viaje de potenciales visitas.

Los servicios al turismo profesional MICE comprenden principalmente la gestión para la asistencia a talleres comerciales y las visitas de inspección (o viajes de prospección), se organizan previo a la decisión del destino para celebración de un congreso o evento con sus organizadores, siendo la finalidad, evaluar las instalaciones congresuales, así como la oferta complementaria de la ciudad (alojamientos, restaurantes, actividad cultural, conectividad, etc).

Con el fin de garantizar una gestión eficaz, profesionalizada y con impacto de estas acciones promocionales, se considera necesario contar con un servicio de apoyo mediante la contratación de una bolsa de horas para la organización, coordinación logística y asistencia en la ejecución de los viajes de profesionales del sector turístico, viajes de prensa y visitas de inspección MICE a Vitoria-Gasteiz.

2. OBJETIVOS DEL SERVICIO

- Gestionar de forma eficiente y profesional la gestión de viajes de profesionales del sector, viajes de prensa y visitas de inspección MICE durante un año en colaboración con el Servicio de Congresos y Turismo, maximizando su impacto promocional y contribuyendo al posicionamiento de la ciudad.
- Garantizar una experiencia de alta calidad para todos las personas participantes, adaptada a sus intereses específicos y al perfil de su audiencia/clientela.
- Optimizar los recursos disponibles para cada viaje, asegurando la mejor relación calidad-precio en todos los servicios contratados.
- Establecer un protocolo de trabajo fluido y eficaz con el Servicio de Congresos y Turismo del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz, así como con los entes colaboradores que participen en el viaje como Basquetour, Turespaña, SCB, asociaciones, colegios profesionales, empresas, etc.
- Seleccionar estratégicamente a los proveedores locales que mejor representen la identidad y valores del destino en función del perfil de participante, favoreciendo una promoción equitativa del sector turístico local.
- Obtener información cualitativa sobre la percepción del destino por parte de las personas participantes en los viajes.
- Realizar un seguimiento del impacto mediático y comercial generado por cada visita.
- Recoger los datos clave de cada viaje y visitas de inspección MICE realizado mediante informes, evaluando, en la medida de lo posible, el retorno de la inversión de cada acción.

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))	ATW462K3FUV5G5SXHELO33XCQ4	Data eta Ordua Fecha y Hora	17/06/2026 09:48:33
Zerbitzaria Servidor	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea Página	1/4



ATW462K3FUV5G5SXHELO33XCQ4

3. METODOLOGÍA DE TRABAJO

La metodología propuesta por el Servicio de Congresos y Turismo para garantizar la eficacia en la gestión de viajes, prensa, y servicios MICE se estructura en cinco fases principales:

1. Recepción y análisis de información

- Recepción de información sobre los periodistas, agentes de viaje y organizadores de congresos participantes.
- Análisis del perfil de cada participante. En el caso de viajes de prensa o viajes de agencias o prescriptores, procedencia, medio al que representa, público objetivo, temáticas de especialización, alcance e influencia.
- Propuesta de fechas óptimas para la realización del viaje. En el caso de viajes de prensa o de agentes turísticos se lleva a cabo en función del perfil de los participantes, la agenda local y la disponibilidad de recursos. En el caso de las visitas de inspección MICE, se prevén con antelación a los futuros congresos.

2. Selección y sugerencias

- Puesta en común de propuesta de fechas y participantes, junto con el Servicio de Congresos y Turismo, acordando la idoneidad de los perfiles en función de los objetivos promocionales de la ciudad.
- Sugerencias para maximizar el impacto potencial de la visita.

3. Elaboración del programa

- Diseño personalizado del programa de visita adaptado al perfil de los/as participantes.
- En el caso de viajes promocionales, selección de recursos turísticos, experiencias y actividades acordes a las temáticas de interés. En el caso de visitas de inspección, se seleccionarán también instalaciones para la realización de los congresos acordes a su dimensión, temática, etc.
- Propuesta de alojamiento, restauración y transporte, con una rotación planificada de los proveedores locales.
- Estimación detallada de gastos para cada concepto.
- Presentación de la propuesta / programa al servicio municipal para su valoración y aprobación del gasto.

4. Coordinación de servicios

- Contratación de los servicios previstos. Previa aprobación del Servicio de Congresos y Turismo, se facilitará a los proveedores los datos para que emitan directamente la factura al Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz. En el caso de que se dieran cambios en los proveedores y gastos previstos, se informará al Servicio de Congresos y Turismo para su aprobación.
- Coordinación de todos los proveedores implicados: hoteles, restaurantes, guías, transporte, visitas, experiencias, Palacios Congresuales y venues o espacios singulares, etc.
- Comunicación continua con la persona interlocutora de cada viaje antes de su llegada para informar sobre aspectos prácticos y resolver dudas.
- Elaboración de documentación de apoyo para los participantes: programa detallado, información turística, datos de contacto.

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 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 (Egiaztatzeko Kode Segurua) CSV (Código Seguro de Verificación)	ATW462K3FUV5G5SXHELO33XCQ4	Data eta Ordua Fecha y Hora	17/06/2026 09:48:33
Zerbitzaria Servidor	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea Página	2/4
			
ATW462K3FUV5G5SXHELO33XCQ4			

Baldintza teknikoen orria

Pliego de prescripciones técnicas particulares

- Gestión de autorizaciones o permisos especiales cuando sea necesario (grabaciones, accesos a espacios restringidos, etc.).
- Acordar con el Servicio de Congresos y Turismo el modo de entrega de un pack de bienvenida con merchandising y material informativo de la ciudad adaptado al perfil de los/as participantes.
- Reuniones de coordinación obligatorias y presenciales con servicio de Congresos y Turismo. 1 por trimestre.

5. Durante los viajes

- Coordinación de todas las actividades programadas.
- Siempre que sea posible, presencia puntual para saludar y dar la bienvenida al grupo durante su estancia.
- Comunicación con la persona representante del grupo para la resolución de incidencias que puedan surgir durante el desarrollo del viaje o facilitar información complementaria.
- Comunicación con el servicio municipal para informar sobre el desarrollo de la visita.

6. Análisis de resultados

- Una vez finalizado cada viaje, se hará una encuesta de satisfacción a los participantes sobre la experiencia vivida y la percepción del destino.
- Seguimiento de las publicaciones o acciones comerciales generadas tras la visita de los participantes en viajes comerciales o de prensa. En el caso de que soliciten imágenes que tengan derechos de autor, se supervisará que las publiquen con la mención correspondiente. En las visitas de inspección, seguimiento del ratio de propuestas y congresos celebrados.
- Presentación de un informe final de cada viaje y visitas de inspección con acciones, resultados y recomendaciones para futuras acciones.
- Creación y mantenimiento de una base de datos estratégica de contactos profesionales (medios de comunicación, agencias, influencers, organizaciones, conventions bureau, etc.).

Recursos aportados por el Servicio de Congresos y Turismo

- Los gastos derivados de los viajes correrán a cargo de la institución local, tras ser aprobado el presupuesto por el personal municipal responsable del contrato.
- Contenido promocional complementario para la bienvenida de los participantes: folletos, merchandising, fotografías, etc.

4. PERSONAL TÉCNICO REQUERIDO

Para la correcta ejecución del servicio, se estima la necesidad de que la entidad adjudicataria cuente con dos personas con los siguientes perfiles y tareas:

- Dirección del proyecto (1 persona): Responsable de la coordinación general y comunicación con el servicio municipal. Perfil: formación superior en Turismo o Marketing, y experiencia mínima de 5 años en gestión de proyectos turísticos. Dominio del idioma inglés a nivel mínimo de B2 o superior (se valorarán otros idiomas).
- Coordinación técnica (1 persona): Persona encargada del diseño de programas, dossiers personalizados, presupuestos y seguimiento. Perfil: formación en Turismo o Marketing, y experiencia mínima 5 años en la organización de viajes de prensa o a destinos turísticos. Dominio del idioma inglés a nivel mínimo de B2 o superior (se valorarán otros idiomas).

Experiencia demostrable:

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea 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 elektronikoen 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 (Egiaztatzeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	ATW462K3FUV5G5SXHELO33XCQ4	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	17/06/2026 09:48:33
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	3/4
 ATW462K3FUV5G5SXHELO33XCQ4			

Baldintza teknikoen orria

Pliego de prescripciones técnicas particulares

Todo el personal técnico demostrará una experiencia mínima de **cinco años** en la realización de servicios turísticos, a través de documentos que lo acrediten como contrato laboral, alta en IAE, vida laboral, etc.

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

5. CONTENIDO DE LA PROPUESTA TÉCNICA

- Planificación y metodología:** plan de organización, gestión y ejecución de los servicios, incluyendo los sistemas de evaluación de la calidad del servicio y los procedimientos de 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. Esta persona se reunirá presencialmente cada trimestre con el personal municipal responsable. (Se valorará propuesta de reuniones adicionales).
- Adscripción de medios:**
 - personal adscrito al contrato que vaya a ejecutar el mismo.
 - titulaciones, competencia lingüística (certificaciones nivel B2 ingles o superior). Resto valorables.
 - experiencia demostrada a través de contrato laboral o alta en IAE con relación a los trabajos realizados.
 - mínima de 5 años
 - adicional valorable
- Distinciones de calidad o sostenibilidad turística (SICTED, Biosphere, Empresa DTI, Q de Calidad Turística, GSTC)**
- Propuesta de capacidad de inmediatez en la asistencia in situ de incidencias en la gestión de viajes de prensa, viajes de agentes turísticos y de servicios MICE.**

Egiaztezeko 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 (Egiaztezeko Kode Segurua) CSV (Código Seguro de Verificación)	ATW462K3FUV5G5SXHELO33XCQ4	Data eta Ordua Fecha y Hora	17/06/2026 09:48:33
Zerbitzaria Servidor	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea Página	4/4



ATW462K3FUV5G5SXHELO33XCQ4