DOSIER ZK. - *Nº EXPEDIENTE:*
2025/CO_ASER/0085

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

Expediente : 2025/CO_ASER/0085

Titulo : LABORES DE ASISTENCIA A EVENTOS Y DE APOYO AL SERVICIO DE CONGRESOS Y TURISMO EN EL PALACIO DE CONGRESOS EUROPA Y EN EL PALACIO VILLA SUSO DURANTE EL AÑO 2026.

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

Código CPV : Lote1: 79500000
Lote2: 79500000

1.- OBJETO DEL CONTRATO

El objeto de este contrato consiste en dar servicio a las labores de apoyo al Servicio Municipal de Congresos y Turismo en el Palacio de Congresos Europa y en el Palacio Villa Suso, durante el año 2026. Estas tareas se desarrollan en cuatro ámbitos:

A/ Ámbito de control y acomodación de públicos durante los eventos congresuales en los palacios de congresos.

B/ Ámbito de atención al público en el palacio Europa:

C/ Ámbito auxiliar de servicios especializados:

D/ Ámbito de gestión de programas de competitividad turística y de servicios

El contrato se ha dividido en dos lotes, debido a la necesidad de diferenciar servicios propios del turismo profesional de las acciones de competitividad, ya que los objetivos del turismo profesional (MICE) atienden a un público muy concreto con una organización y gestión de los recursos diferenciada, por otro lado la competitividad turística atiende a aspectos más globales que superan frecuentemente los límites del turismo propiciado por la industria de reuniones (MICE). Las empresas licitadoras podrán presentarse a uno o a los dos lotes.

Lote 1 Asistencia a eventos y congresos

A/ Ámbito de control y acomodación de públicos durante los eventos congresuales en los palacios de congresos.

B/ Ámbito de atención al público en el palacio Europa

C/ Ámbito auxiliar de servicios especializados:

Lote 2 Gestión de la competitividad

Ámbito de gestión de programas de competitividad turística y de servicios

2. . ESPECIFICACIONES DEL CONTRATO

2.1 Tareas y funciones

Lote 1 Asistencia a eventos y congresos

A/ Ámbito de control y acomodación de públicos durante los eventos congresuales en los palacios de congresos.

- Personal de control y acomodación Mínimo 3 personas como auxiliares de servicios. Funciones:
- Controlar el acceso y el aforo a las salas.
  - Indicar al público la ubicación de las localidades a ocupar.
  - Dar a conocer y hacer cumplir las normas de funcionamiento de los espacios congresuales.

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)*	ENB3AOSQVEQN27AEVJARRY3HDE	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	14/07/2025 13:05:12
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	1/5

ENB3AOSQVEQN27AEVJARRY3HDE

- Evitar comportamientos inadecuados que pudieran surgir durante el desarrollo del evento.
- Mantener los espacios y sus dotaciones en la disposición idónea para la actividad prevista.
- Velar por el buen estado de las instalaciones dando cuenta de los posibles desperfectos que se generen.
- Proporcionar información sobre el evento programado a las personas usuarias que lo requieren.
- Atención de guardarropa, cuando se requiera.
- Control del estado de salidas de emergencia, pasillos y salidas libres de obstáculos.

Responsable de sala en el auditorio María de Maeztu: Mínimo 1 persona

- Además de las tareas propias de control de acceso y acomodación:
- Coordinar al personal de acomodación, y dar la orden de apertura de sala, consultando con anterioridad al responsable de la organización.
- Controlar el aforo del auditorio.
- Recogida de incidencias .
- Si se produjera una situación de emergencia será responsable de la comunicación al personal oficial de control.
- Informar, si se les requiere, del evento que se va a realizar. En caso de carecer de información concreta y dado que es un evento organizado por otra entidad, dirigirse a la persona responsable que se encuentre en sala para que solvente la duda al usuario.
- Asegurarse de que tanto la entidad organizadora como el público asistente cumplen la normativa de ocupación y uso de los espacios.

B/ Ámbito de atención al público en el palacio Europa: Mínimo 1 persona como auxiliar administrativo. Funciones:

- Atención presencial a la puesta en marcha de eventos a las organizaciones que celebran congresos y eventos en los espacios municipales.
- Apoyo en tareas de atención presencial, telefónica u on line y de gestión de reservas.

C/ Ámbito auxiliar de servicios especializados:. Mínimo 2 personas. Funciones:

- Colaboración y coordinación con los equipos internos de gestión y las organizaciones para el diseño futuro de eventos, acondicionamiento y planificación.
- Labores de gestión auxiliar en el proceso de reserva de espacios, atención a la clientela, asistencia a reuniones recogida de actas y servicios de apoyo al Vitoria-Gasteiz Convention Bureau.
- Envío, recogida y comprobación de documentación necesaria para la celebración de cada acto.
- Apoyo en aquellas necesidades asociadas al servicio de organización de eventos.

Este personal ejecutará sus tareas en las dependencias municipales destinas al Servicio de Congresos y Turismo, para ello se le facilitará el material técnico y de comunicaciones necesario.

Lote 2 Gestión de la competitividad

Ámbito de gestión de programas de competitividad turística y de servicios. Mínimo 2 personas: un técnico medio y un auxiliar de servicios especializados. Funciones:

- Gestión de programas turísticos para la competitividad y sostenibilidad turística: Código Ético del Turismo de Euskadi, Euskadi Gastronomika, Empresa Turística Inteligente, Club de Ecoturismo, SICTED, Biosphere, así como aquellos programas que desde el Servicio de Congresos y Turismo se estime poner en marcha.
- Tareas de apoyo a la calidad del sector turístico local: acciones de colaboración en grupos de trabajo, gestión de servicios y apoyo en las certificaciones de la ciudad como destino turístico inteligente (metodología DTI), etc.
- Asistencia técnica y auxiliar a los programas de dinamización turística municipal.
- Control de la calidad de los servicios turísticos.
- Asistencia a eventos promocionales del sector y de los programas de competitividad en especial.
- Seguimiento y apoyo a programas específicos de servicios a comunidades o nichos específicos turísticos.

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)*	ENB3AOSQVEQN27AEVJARRY3HDE	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	14/07/2025 13:05:12
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	2/5

ENB3AOSQVEQN27AEVJARRY3HDE

- Colaboración y comparativa de nuevas redes de competitividad, calidad e inteligencia turística.
- Seguimiento y apoyo en la coordinación de la calidad de los productos, programas y contenidos turísticos locales.
- Control de peticiones de material turístico y archivo de documentación promocional y gráfica.
- Coordinación de visitas promocionales y gestión de actividades de familiarización turística.

Este personal ejecutará sus tareas en las dependencias municipales destinas al Servicio de Congresos y Turismo, para ello se le facilitará el material técnico y de comunicaciones necesario. En aquellas acciones objeto del servicio desarrolladas fuera del término municipal, los gastos derivados del traslado, transporte, alojamiento y dietas de estancia generados por la actividad se facturarán al Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz de forma independiente. Tanto el presupuesto previo al viaje, como la posterior justificación de los gastos podrán ser facturados previa aprobación del Servicio de Congresos y Turismo.

Para la correcta ejecución de ambos lotes del servicio, la empresa licitadora deberá establecer una persona para la coordinación con el Servicio de Congresos y Turismo. Será esta persona quien, a partir de las necesidades planteadas y en la cadencia establecida, presentará el plan de trabajo. Esta persona estará a disposición del Servicio de Congresos y Turismo para asistir a las reuniones que se estimen oportunas. La empresa determinará un medio de comunicación y localización para cualquier eventualidad que pueda surgir. La supervisión técnica deberá contemplarse en el calendario.

2.2 Calendario y horarios.

Las empresas adjudicatarias dispondrán de un **sistema de control horario automatizado** que permita que el personal municipal responsable del servicio conozca en todo momento el número de horas efectivas trabajadas de las personas que integran el equipo humano, así como los horarios de entrada y salida. Las empresas licitantes podrá emplear para este fin equipamiento informático municipal, siempre en coordinación con el el ente público.

La empresa deberá tomar todas las medidas necesarias para la óptima prestación de los servicios objeto del contrato, disponiendo de todos los recursos humanos y materiales necesarios y adecuados, ajustando los periodos vacacionales del personal a los periodos de menor actividad turística.

Para el lote 1 la entidad adjudicataria deberá confeccionar semanalmente los calendarios de disponibilidad de su personal de acomodación en base a los servicios solicitados desde el Servicio de Congresos y Turismo, teniendo en cuenta las actividades programadas en los centros de congresos. Deberá existir disponibilidad y flexibilidad horaria que permita hacer frente a estas necesidades o incidencias en los palacios de congresos con la celeridad que precisa la organización delos eventos.

El horario del resto de labores y tareas marcadas en el lote 1 se establecerán de acuerdo con el Servicio de Congresos y Turismo pudiendo ser de mañana o de tarde, según las necesidades del servicio, con el fin de la mejor consecución de las tareas y labores definidas en el presente pliego.

El horario de trabajo para el personal del lote 2 se establecerá de acuerdo con el Servicio de Congresos y Turismo pudiendo ser de mañana o de tarde, según las necesidades del servicio, con el fin de la mejor consecución de las tareas y labores definidas en el presente pliego.

Cualquier modificación del calendario deberá comunicarse al Servicio Municipal de Congresos y Turismo, con el fin de garantizar la cobertura de la asistencia del servicio.

2.3.- Elaboración de Informes periódicos

La entidad adjudicataria de cada lote remitirá al Servicio de Congresos y Turismo informes escritos que seguirán las pautas que se marquen desde dicho servicio, entre otros:

- Informes trimestrales de actividad.
- Memoria Anual de valoración del servicio.

Todos estos Informes deberán ser entregados y registrados en soporte papel, enviándose asimismo en soporte informático y por correo electrónico.

El Servicio de Congresos y Turismo podrá solicitar otros informes que se consideren oportunos, así como todas las reuniones que se consideren precisas con el personal de la empresa adjudicataria designado para la coordinación del servicio.

Todos los materiales y manuales de cualquier tipo generados durante la prestación del servicio por parte de la empresa adjudicataria serán propiedad del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz.

3- PRESENTACIÓN DE PROYECTOS

Las empresas licitadoras deberán presentar para su valoración un proyecto que contemple por cada lote:

1- Memoria técnica con relación de acciones y herramientas para el cumplimiento de los servicios planteados.

Se valorará:

- Adecuación a los objetivos del proyecto

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)*	ENB3AOSQVEQN27AEVJARRY3HDE	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	14/07/2025 13:05:12
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	3/5

ENB3AOSQVEQN27AEVJARRY3HDE

- Claridad y coherencia de la propuesta
- Nivel de detalle y precisión técnica

2- Propuesta de coordinación con el Servicio de Congresos y Turismo.

Se valorará:

- Mecanismos de comunicación propuestos
- Frecuencia y procedimientos de seguimiento

3- Información relativa a las personas que se proponen para las labores y funciones descritas en el objeto del contrato.

4. RECURSOS HUMANOS DE LA ADJUDICATARIA

Las empresas adjudicatarias se comprometen a destinar personal para este contrato siguiendo estos criterios:

4.1. Personal titulado

Lote 1 Asistencia a eventos y congresos

La entidad adjudicataria procederá a la adscripción para la cobertura de los servicios de personal técnico preparado para la ejecución del objeto del contrato.

- Ámbito de control y acomodación de públicos durante los eventos congresuales en los palacios de congresos.

Para las labores de control y acomodación el personal contará con una titulación mínima de Formación Profesional de Grado Medio y conocimientos del plan de emergencias de los auditorios del Palacio de Congresos Europa, así como en el Palacio Villa Suso.

- Ámbito de atención al público en el palacio Europa: y Ámbito auxiliar de servicios especializados:

Para estos ámbitos de actuación el personal contará con formación media o superior en estudios turísticos o de gestión de eventos, así como de titulación en euskera e inglés (nivel B2 del MCER equivalente o superior), para atender en eventos de los Palacios de Congresos y apoyar al Servicio de Congresos y Turismo.

Lote 2 Gestión de la competitividad

El personal titular medio contará con titulación universitaria específica en estudios turísticos (diplomatura, grado o máster), así como de titulación en euskera e inglés (nivel B2 del MCER equivalente o superior).

El personal auxiliar contará al menos con formación media o superior en estudios turísticos o de gestión de eventos, así como de titulación en euskera e inglés (nivel B2 del MCER equivalente o superior).

4.2. Sustituciones

En el caso de que el Servicio de Congresos y Turismo requiera la sustitución del personal adscrito por una incorrecta prestación de los servicios contratados, ésta deberá realizarse manteniendo las mismas condiciones que sirvieron de base a la adjudicación. Por ello el adjudicatario se deberá comprometer a impartir formación de las labores y trabajos a realizar, así como los conocimientos técnicos necesarios para la realización de las funciones asignadas.

Las incidencias de personal (altas, bajas, sustituciones, etc.) se comunicarán con carácter inmediato al Servicio Municipal de Congresos y Turismo y deberán ser sustituidas por la empresa licitadora con suficiente antelación. Cualquier cambio en el 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. Para estas sustituciones se deberá presentar nombre, apellidos y CV de las personas propuestas.

El personal de las empresas adjudicatarias en ningún supuesto podrá considerarse con relación laboral, estatutaria o de naturaleza alguna respecto al Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz, debiendo dicha empresa tener debidamente informado a su personal de dicho extremo, haciendo constar en los contratos de personal que realice, con posterioridad a la adjudicación, expresamente esta circunstancia: a la extinción del contrato no se producirá, en ningún caso, la consolidación de las personas que hayan realizado los trabajos objeto del contrato como personal del Ayuntamiento.

5..- OBLIGACIONES DE LAS ENTIDADES ADJUDICATARIAS

Plan de Trabajo y Formación

Las empresas adjudicatarias deberán elaborar y presentar antes de iniciar cada año de servicio un plan de trabajo anual y una previsión de calendario de los trabajadores/as adscritos al contrato, así como una planificación de las funciones de los puestos y la asignación de tareas.

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)*	ENB3AOSQVEQN27AEVJARRY3HDE	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	14/07/2025 13:05:12
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	4/5

ENB3AOSQVEQN27AEVJARRY3HDE

Cada empresa adjudicataria deberá asegurar la formación continua de las personas trabajadoras en materias propias del servicio como la certificación en competitividad turística o en gestión de eventos . Esta formación deberá contribuir a la mejora de la calidad en la atención al público y a la adaptación del servicio a los nuevos retos del sector turístico.

Se elaborará un plan de formación anual que se entregará conjuntamente con el plan de trabajo anual que garantice el cumplimiento del número de horas formativas establecidas en el convenio colectivo de aplicación, y tanto el coste económico de los cursos, como las horas de formación, correrán a cargo de la empresa adjudicataria del servicio.

Seguimiento y resultados

Las empresas adjudicatarias se comprometen a pasar mensualmente los listados de los fichajes de sus trabajadores, pudiéndose requerir semanalmente dichos fichajes para su comprobación. Este listado se mandará por correo electrónico, apareciendo el fichaje tanto de entrada y salida, así como el día del fichaje.

Las empresas adjudicatarias deberán responder a los requerimientos que se hagan desde el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz para el efectivo seguimiento del servicio y a mantener reuniones de coordinación con el personal municipal designado.

Los gastos derivados de derechos de autor, si los hubiera, del material creativo presentado y cualquier otro derivado del desarrollo del servicio serán por cuenta de las empresas adjudicatarias.

Las empresas adjudicatarias deberán **designar una persona interlocutora** responsable del contrato, que actúe como nexo de comunicación entre el Servicio de Congresos y Turismo y la empresa adjudicataria, y que mantenga una coordinación fluida tanto con dicho servicio como con el personal asignado a su cargo. Estas comunicaciones relativas a la ejecución del presente contrato deberán efectuarse por escrito, en especial cuando afecten a la calidad del servicio e incurran en incumplimientos.

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)*	ENB3AOSQVEQN27AEVJARRY3HDE	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	14/07/2025 13:05:12
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	5/5

ENB3AOSQVEQN27AEVJARRY3HDE