



**PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS QUE HAN DE REGIR LA LICITACIÓN
PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE GESTIÓN DE LA OFICINA DE
INFORMACIÓN TURÍSTICA COMARCAL DE LA CUADRILLA DE LA LLANADA
ALAVESA.-**

CLÁUSULA PRIMERA. Objeto del contrato

El contrato que en base al presente Pliego se realiza, tendrá por objeto la prestación del servicio de gestión de la Oficina de información turística comarcal de la Cuadrilla de la Llanada Alavesa, con el objetivo entre otros, de promocionar el turismo en la comarca.

CLÁUSULA SEGUNDA. Funciones a realizar

La prestación se desarrollará inicialmente, salvo modificaciones que puedan introducirse durante la ejecución del contrato, según el horario y calendario, para el año 2024, que figura en el punto IV del Presente Pliego.

A título meramente ejemplificativo, a continuación, se detallan algunas de las funciones que dentro de la prestación ordinaria del servicio de Atención de la Oficina Comarcal de Turismo, sin que por ello deba entenderse tal enumeración como lista cerrada:

- ♦ Apertura de la OIT conforme a un calendario y horario que anualmente será facilitado por la Cuadrilla, siguiendo los criterios que a tal efecto se establecen en el Pliego de prescripciones técnicas. En cualquier caso, el horario de apertura de la oficina se ajustará a las pautas marcadas como mínimos por el Decreto 279/2003, de 18 de noviembre, por el que se crea la Red Vasca de Oficinas-ITOURBASK.
- ♦ Gestión de reservas de visitas guiadas organizadas desde la Cuadrilla Alavesa y labores de coordinación de éstas con el Servicio de Turismo y la empresa adjudicataria de dichas visitas.
- ♦ Facilitar a los y las turistas en general orientación, asistencia e información turística. Para ello deberá contar con personal suficiente y con formación adecuada que garantice el correcto cumplimiento del servicio.
- ♦ Exposición y venta de productos y material promocional turístico disponible como soporte del servicio de orientación, asistencia e información turística al usuario.
- ♦ Actualización permanente del inventario de material promocional existente en la OIT.



- ♦ Asistencia a Ferias de Turismo y eventos de promoción turística, en coordinación con el Gobierno Vasco, la Diputación Foral de Álava y otras instituciones.
- ♦ Elaboración, envío y derivación de dos boletines diferenciados a través de la plataforma Mailchimp.
 - Boletín LAUTADAN GOZATU: información de agenda de la Llanada Alavesa de manera bimensual (viernes alternos) a la lista de suscriptores elaborada con tal fin, entre los que se encuentran personas residentes en la Cuadrilla, servicios técnicos y otras personas interesadas. Este boletín se elabora con la colaboración del equipo técnico de la Cuadrilla (Igualdad, Euskera, Medio Ambiente, Cultura...) y recoge las actividades, eventos y noticias de mayor interés.
 - Boletín DISFRUTA EN LLANADA ALAVESA: boletín de envío mensual de contenido turístico que se envía a la lista de suscriptores elaborada con tal fin, entre las que se encuentran oficinas de turismo de Álava, turistas que han manifestado el interés de recibir dicha información, conjunto de puntos de infraestructura turística comarcal (agroturismos, sector hostelero, artesanía...). El fin es dar difusión a nuestros recursos turísticos, el tejido empresarial turístico de la Cuadrilla, a la agenda turística y en general, a toda aquella información meramente turística que pudiera resultar de interés.
- ♦ Cooperación a nivel institucional, (Diputación Foral de Álava, Gobierno Vasco,...) en actividades y convocatorias relativas a la promoción turística.
- ♦ Dinamización en RRSS de eventos, noticias, agenda, fotos y vídeos de la Comarca siguiendo el Plan de Comunicación Digital establecido.
- ♦ Colaborar y dar cumplimiento a todas aquellas cuestiones que pudieran derivarse de la adhesión de la OIT de la Cuadrilla de la Llanada Alavesa a la Red de Oficinas-ITOURBASK. Facilitar cuantos informes, memorias o cualquier otra documentación pueda ser solicitada, tanto por el Gobierno Vasco derivada de la integración de la Oficina en ITOURBASK, como por la Cuadrilla de la Llanada Alavesa.
- ♦ Participación activa en organismos o grupos de trabajo internos y/o externos relacionados con la promoción y el desarrollo turístico que la Cuadrilla de la Llanada Alavesa requiera.
- ♦ Colaborar y facilitar la coordinación con todas las empresas, asociaciones,..., comarcales cuya actividad esté vinculada directa o indirectamente al turismo.



- ✦ Presentación de informes mensuales y trimestrales a la Cuadrilla de la Llanada Alavesa y elaboración de una Memoria Anual del funcionamiento de la OIT cuyo contenido permita además de ver los resultados estadísticos – cuantitativos de la oficina (nº visitantes, procedencia,...) establecer propuestas de mejora del servicio de atención e información turística.
- ✦ Colaborar estrechamente con el Servicio Técnico de Turismo de la Cuadrilla de la Llanada Alavesa en lo que a desarrollo promocional se refiere.
- ✦ Preparación y realización de cuatro 4 visitas guiadas anuales sobre recursos o lugares comarcales que determine la Cuadrilla.

CLÁUSULA TERCERA. Recursos humanos.

Será necesario para el cumplimiento del presente contrato que la empresa adjudicataria disponga como mínimo de una persona trabajadora que realice las funciones recogidas en el apartado primero de este pliego.

Dicha persona trabajadora, o el equipo laboral (en caso de que la empresa licitadora ofrezca más de una persona trabajadora para el cumplimiento del objeto del contrato), deberá/deberán:

- 1.- Poseer y acreditar alguna de las siguientes titulaciones: formación académica en turismo o experiencia acreditada en el sector turístico por un periodo mínimo de 3 años.
- 2.- Además deberá disponer de los siguientes conocimientos:
 - nivel de euskera equivalente al PL2 o similar
 - nivel de inglés equivalente al B2 o similar.
 - Del mismo modo deberá disponer de suficientes conocimientos de castellano, circunstancia ésta que deberá acreditarse del siguiente modo: todas aquellas personas con nacionalidad española estarán exentas del deber de acreditarlo, el resto, será la Cuadrilla la que realizará en su caso las comprobaciones o pruebas que estime oportunas a fin de comprobar el cumplimiento del requisito.

El personal que preste los servicios objeto del contrato deberá estar incluido en el Régimen General de la Seguridad Social.

La empresa adjudicataria entregará a solicitud de la Cuadrilla de la Llanada Alavesa, copia de los TC del personal que preste los servicios objeto del contrato.



A su vez, en el supuesto de que la persona responsable del servicio deba ser sustituida, el trabajador que la sustituya deberá disponer de la misma categoría.

La persona adjudicataria deberá cumplir las obligaciones laborales y con la seguridad social y de seguridad e higiene en el trabajo establecidas en la legislación vigente, quedando exenta la Cuadrilla de cualquier responsabilidad por incumplimiento de dichas disposiciones y demás de carácter laboral que se produzcan por La persona adjudicataria.

La Cuadrilla podrá en cualquier momento requerirle la documentación que considere necesaria para comprobar que se encuentra al corriente de las mismas. El incumplimiento de este requerimiento o la comprobación que la empresa adjudicataria no se encuentre al corriente del pago de cuotas, así como la utilización fraudulenta de trabajadores no dados de alta, serán causas de rescisión del contrato.

CLÁUSULA CUARTA. Horario de atención al público y periodos vacacionales del personal

El horario de apertura de la Oficina Comarcal de Turismo de la Cuadrilla de la Llanada Alavesa estará diferenciado en dos temporadas: para el 2024, la temporada alta y temporada baja serán:

Temporada alta: Semana Santa
 Del 21 de junio al 8 de septiembre
 Puentes: 1 al 4 de mayo, 12 de octubre, 1 y 2 de noviembre, 6 y 7 de diciembre
 Horario: 8 horas / día de lunes a domingo en horario de 10:00 a 18:00

Temporada baja: Resto de días a excepción del 1 y 6 de enero y 25 de diciembre
 Horario: 4 horas / día, de martes a domingo en horario de 10:00 a 14:00

	Nº DIAS		Nº HORAS		TOTAL HORAS
	T. ALTA	T. BAJA	T. ALTA	T. BAJA	
ENERO	-	25	-	100	100
FEBRERO	-	25	-	100	100
MARZO	4	23	32	92	124



ABRIL	1	24	8	96	104
MAYO	4	23	32	92	124
JUNIO	10	17	80	68	148
JULIO	31	-	248	-	248
AGOSTO	31	-	248	-	248
SEPTIEMBRE	8	18	64	72	136
OCTUBRE	1	26	8	104	112
NOVIEMBRE	2	24	16	96	112
DICIEMBRE	2	23	16	92	108
TOTAL	91	234	728	936	1.664

CLÁUSULA QUINTA. Criterios lingüísticos a cumplir por La persona adjudicataria.

La empresa adjudicataria del contrato y las posibles empresas subcontratistas deberán observar en la ejecución del contrato la cooficialidad de ambos idiomas, euskera y castellano, sujetando su actividad a los criterios de bilingüismo y de respeto a los derechos lingüísticos de los ciudadanos y ciudadanas, de acuerdo con las disposiciones recogidas en el Estatuto de Autonomía del País Vasco, la Ley 10/1982 de Normalización del Uso del Euskera, el Decreto 86/1997 que regula los procesos de normalización de la Administración Pública de Euskadi, el Decreto 179/2019, de 19 de noviembre, de normalización del uso institucional y administrativo de las lenguas oficiales en las entidades locales de Euskadi y el decreto 19/2024, de 22 de febrero, de normalización del uso del euskera en el Sector Público Vasco. Así como, el Plan de Normalización del Uso del Euskera de la Cuadrilla de la Llanada alavesa y los criterios lingüísticos aprobados por la misma institución.

Estas condiciones lingüísticas tienen condición de obligado cumplimiento en el contrato.

Relaciones y comunicaciones con la ciudadanía:

La empresa, en la medida que van a tener relaciones con la ciudadanía, tendrá que garantizar las mismas condiciones lingüísticas que la Cuadrilla en cuanto a las relaciones con la ciudadanía se refiere, es decir, tendrán que cumplir los criterios lingüísticos aprobados por la Cuadrilla, y ofrecer el servicio en cualquiera de las lenguas oficiales de la comunidad.

Por lo tanto, las comunicaciones dirigidas la ciudadanía en general, es decir; las comunicaciones, notas, folletos, avisos, instrucciones, y demás que el gestor del servicio dirija a la ciudadanía, las realizara en las dos lenguas oficiales, dándole prioridad al euskera.

En la recepción a la ciudadanía la primera palabra siempre será en euskera, tanto la recepción telefónica como la presencial.



La empresa adjudicataria tendrá que garantizar la capacidad de ofrecer el servicio a la ciudadanía en las dos lenguas oficiales de La Comunidad Autónoma Vasca. Para que esta opción sea real, tendrá la obligación de realizar las comunicaciones con la ciudadanía en las dos lenguas, tanto oralmente como por escrito.

En los actos públicos o actividades organizados por la empresa, deberá garantizarse la presencia del euskera .

Relaciones con la Cuadrilla:

Las relaciones orales de la empresa con la administración (reunión, consulta...) dependerán de la lengua de trabajo de la administración, una vez acordado entre las dos partes, podrán darse en cualquiera de las lenguas oficiales.

Las relaciones escritas de la empresa con la Administración se realizarán en ambos idiomas. La documentación, siempre que sean documentación pública que pueda ser consultada por la ciudadanía, deberá publicarse en euskera.

En las comunicaciones de uso interno, dependerán de la lengua de trabajo de la administración, una vez acordado entre las dos partes, podrán darse en cualquiera de las lenguas oficiales.

Paisaje lingüístico

Los rótulos, avisos, señales y demás mensajes de comunicaciones generales se realizarán en bilingüe.

Capacidad lingüística:

La empresa deberá garantizar que las personas trabajadoras tengan la suficiente capacidad lingüística para cumplir las condiciones lingüísticas establecidas, y así poder realizar las funciones del servicio de manera adecuada en las dos lenguas oficiales, entre las que implícitamente se encuentra la comunicación oral y escrita con la ciudadanía. Para ello las personas trabajadoras del servicio de Gestión de la Oficina de Turismo deberán acreditar el perfil lingüístico 2, equivalente al B2.

CLÁUSULA SEXTA. Normas complementarias

- La empresa adjudicataria no podrá exigir la modificación de las instalaciones actualmente existentes para prestar el servicio.



- En lugar visible de la Oficina de Información Turística se pondrá un anuncio advirtiéndolo de la existencia de hojas de quejas y sugerencias, así como de una encuesta de satisfacción, que serán facilitadas por la empresa adjudicataria a cualquier persona que las requiera.
- La empresa adjudicataria se obliga a facilitar, para la explotación del servicio, los medios necesarios para el perfecto funcionamiento del mismo y que no sean aportados por la Administración.
- La empresa adjudicataria está obligada a conservar en perfectas condiciones los locales, instalaciones, muebles, enseres y aparatos propiedad de la Cuadrilla de la Llanada Alavesa y del Ayuntamiento de Agurain que se ponen a su disposición, siendo de su cuenta las reparaciones que se deban efectuar por un uso incorrecto de los mismos y excedan del deterioro normal derivado del uso cuidadoso.

En Agurain, mayo de 2024