



**PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS QUE HAN DE REGIR LA DEL  
SERVICIO DE GESTIÓN DE LA OFICINA DE INFORMACIÓN TURÍSTICA  
COMARCAL DE LA CUADRILLA DE SALVATIERRA.-**

**I.- 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 Salvatierra, con el objetivo entre otros, de promocionar el turismo en la comarca. En este sentido, los servicios que deberá prestar la empresa adjudicataria para la consecución de los distintos fines expresados en este párrafo son

- ✦ 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.
- ✦ Facilitar al turista y usuario 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.
- ✦ Exposición y venta de producto local facilitado y abastecido por los propios productores de la comarca siguiendo las directrices que se marquen desde la Asociación de Desarrollo Rural, la asociación de productores o la propia Cuadrilla en lo que a precios, márgenes, ..., se refiere.
- ✦ Actualización permanente del inventario de material promocional existente en la OIT.
- ✦ Asistencia a Ferias de Turismo (Fitur, Feria de Barcelona, Expo-Vacaciones u otras convocatorias específicas cuya finalidad sea la promoción turística comarcal), en coordinación con el Gobierno Vasco, la Diputación Foral de Álava y otras instituciones.
- ✦ Elaboración, envío y derivación de información turística actualizada periódicamente al conjunto de puntos de infraestructura turística comarcal (Administraciones



Públicas, agroturismos, sector hostelero, artesanos e industrias de productos autóctonos, clientes y proveedores de industrias comarcales, etc.) así como externos (red de oficinas y organismos de turismo, Administraciones Públicas, particulares, sector empresarial, etc.) a fin de dar difusión amplia y puntual del conjunto de eventos, actividades culturales, de ocio, ..., etc. de la comarca. Para ello se articulará un protocolo de coordinación y derivación de información interno (eventos, agenda cultural, ...) desde los municipios que integran la Cuadrilla hacia la OIT, quien finalmente será encargada de difundirla. En este sentido cobra especial relevancia aquellos instrumentos de difusión que la Cuadrilla de Agurain disponga como puede Lautada Sarea y la propia web de la entidad las que deberán mantener actualizadas.

- ✦ Cooperación a nivel institucional, (Diputación Foral de Álava, Gobierno Vasco, ...) en actividades y convocatorias relativas a la promoción turística.
- ✦ Colaborar y dar cumplimiento a todas aquellas cuestiones que pudieran derivarse de la adhesión de la OIT de la Cuadrilla de Salvatierra 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 Salvatierra.
- ✦ Participación activa en organismos o grupos de trabajo internos y/o externos relacionados con la promoción y el desarrollo turístico que la Cuadrilla de Salvatierra requiera.
- ✦ Colaborar y facilitar la coordinación con todas las empresas, asociaciones,..., comarcales cuya actividad esté vinculada directa o indirectamente al turismo.
- ✦ Presentación de Informes trimestrales a la Cuadrilla de Salvatierra 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 Salvatierra en lo que a desarrollo promocional se refiere.
- ✦ Preparación y realización de cuatro 4 visitas guiadas anuales dirigidas a la población de la comarca sobre recursos o lugares comarcales que determine la Cuadrilla.



## **II.- RECURSOS HUMANOS:**

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

Dicho trabajador, o los trabajadores (en caso de que los licitadores ofrezcan más de un trabajador para el cumplimiento del objeto del contrato), deberá/deberán poseer y acreditar alguna de las siguientes titulaciones:

Titulación de Ciclo de Grado Superior o Diplomatura en Turismo ó experiencia acreditada en el sector turístico por un periodo mínimo de 3 años.

Además deberá disponer de los siguientes conocimientos: nivel de Euskera equivalente al PL2 o similar.

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 Salvatierra, 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.

El adjudicatario 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 el adjudicatario.

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.



### **III.- HORARIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO Y PERIODOS VACACIONALES DEL PERSONAL:**

El horario de apertura de la Oficina Comarcal de Turismo de la Cuadrilla de Salvatierra estará diferenciado en dos temporadas: Temporada alta y temporada baja:

En **temporada alta** (para el año 2014 será desde el 24 de junio hasta el 7 de septiembre incluidos, así como el periodo que va desde jueves santo hasta el lunes de la semana de pascua, el puente de diciembre y el puente de mayo) el horario será el siguiente:

De lunes a domingo: 10.00h a 14.00h.  
16.00h a 20.00h

En **temporada baja**, el horario será:

De martes a domingo: 10.00h a 14.00h

### **IV.- CRITERIOS LINGÜÍSTICOS A CUMPLIR POR EL ADJUDICATARIO**

Siempre que el servicio a prestar por el contratista conlleve relaciones públicas con los ciudadanos, deberá exigirse el cumplimiento de las mismas exigencias lingüísticas que corresponderían a la administración (documento criterios lingüísticos Cuadrilla de Agurain), y, en cualquier caso, deberán tomarse las siguientes medidas:

- a. El contratista deberá ofrecer el servicio respetando el derecho de todos los ciudadanos y ciudadanas a recibir el servicio en cualquiera de las dos lenguas oficiales.
- b. El contratista deberá ofrecer a los ciudadanos todos los impresos, folletos y demás documentos escritos en bilingüe.



- C En los actos publicos o actividades organizados por la empresa, debera de garantizarse la presencia del euskera .

EL PRESIDENTE

Fdo: Gustavo Fernández Villate.

En Agurain, a 27 de noviembre de 2013.