PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE GESTIÓN DE LA EVALUACION DEL PROGRAMA SCTE DESTINOS - DESTINO SEGURO, EN EL MARCO DE CODIGO ETICO DEL TURISMO DE EUSKADI.

1.- INTRODUCCIÓN

El Código Ético del Turismo de Euskadi, derivado de la Estrategia del Turismo Vasco 2030, fue proclamado por la consejera del Departamento de Turismo, Comercio y Consumo, en un acto público el 2 de diciembre del 2019. Dicho Código es una herramienta vital de la Agenda de Desarrollo 2030, cuyo objetivo final no deja de ser otro que cumplir con los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

Este Código se ha elaborado tomando como referencia estándares internacionales en dicha materia, tales como el Código Ético Mundial de la Organización Mundial del Turismo (OMT), y la información recapitulada de los diferentes agentes turísticos, con el fin de diseñar y elaborar el Código Ético del Turismo de Euskadi.

Desde el Departamento de Turismo, Comercio y Consumo y a través de BASQUETOUR, Agencia Vasca de turismo (en adelante BASQUETOUR), se está llevando a cabo una transformación sostenible y responsable de la competitividad turística vasca, para la consecución del cumplimiento de los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). Dicha transformación consiste en la integración en un único modelo de las herramientas de compromiso trabajadas individualmente hasta el momento (Programa de Buenas Prácticas de Calidad en Destinos, Programa de Compromiso Smart Business (Buenas Prácticas en el uso de las TIC); Programa Ecoetiqueta Europea; y Programa de Compromiso con la Accesibilidad).

El camino hacia este único modelo integrador comienza con la adhesión de las entidades (empresas y destinos vascos) al Código Ético del Turismo de Euskadi para mostrar su compromiso con la sostenibilidad y responsabilidad. Una vez adheridas las empresas y entidades, éstas adquieren el compromiso de cumplir con los siguientes 8 principios establecidos en el Código Ético del Turismo de Euskadi que van alienados con los ámbitos de Gobernanza, Tecnología, Innovación, Sostenibilidad y Accesibilidad:

1. Contribución al entendimiento y respeto a los turistas
2. Igualdad, inclusión y tolerancia a la diversidad
3. Sostenibilidad
4. Fomento de la tradición y cultura local
5. Preservación del patrimonio cultural de la humanidad

BASQUETOUR S.A. • Inscrita en el Registro Mercantil de Bizkaia • Documento 1/2006/18.508,0 • Diario 293 • Asiento 740 • Tomo 4785 • Libro 0 • Folio 54 • Hoja BI-48022 • Inscrip.1 • CIF A95444501

6. Excelencia y profesionalidad
7. Respeto a los derechos de las personas
8. Trato adecuado a las personas trabajadoras y empresarias del sector

El Departamento de Turismo, Comercio y Consumo, adquiere, entre otros, el compromiso de asegurar la protección de los turistas y visitantes y de sus bienes. En ese cometido, y dada la coyuntura sanitaria en la que nos vemos inmersos, se considera más importante que nunca dar prioridad a las acciones que nos ayuden a ofrecer un destino seguro. Es por ello por lo que desde BASQUETOUR se fomentarán la participación de las entidades turísticas de Euskadi en el proyecto del Sistema de Calidad Turístico Español, en adelante SCTE, mediante su implantación de las Buenas Prácticas Avanzadas Covid-19, SCTE Destino Seguro.

El programa SCTE es un conjunto de metodologías, pertenecientes a la Secretaria de Estado de Turismo, en adelante SET, que persiguen relacionar estrechamente los conceptos de calidad, competitividad y sostenibilidad.

El programa SCTE está desarrollado por y para el sector turístico, fijando como objetivo último la mejora de la calidad en la prestación del servicio que recibe el turista. Se concibe como una opción empresarial totalmente voluntaria, en la que el establecimiento decide aplicar un sistema de gestión que pretende asegurar la satisfacción de las expectativas de sus clientes. Entre sus metodologías nos encontramos, entre otras, **SCTE Destinos.** La implantación de esta metodología en Euskadi está promovida y subvencionada por el Departamento de Turismo, Comercio y Consumo del Gobierno Vasco y BASQUETOUR, dependiente de dicho Departamento.

El programa **SCTE Destinos** o también llamado Sistema Integral de Calidad Turística en Destinos (**SICTED**) es un proyecto de mejora de la calidad de los destinos turísticos con el objetivo último de mejorar la experiencia y satisfacción del turista.

El programa SICTED es una metodología que proporciona un sistema integral y permanente de gestión de la calidad en un destino turístico con una nueva concepción de los resultados esperados, un enfoque hacia la mejora continua y una actitud de recuperación y puesta en valor de los recursos y del espacio.

Además, la implantación de sus Buenas Prácticas Avanzadas Covid-19, SCTE Destino Seguro, aporta a las entidades buenas prácticas de gestión para la reducción del riesgo de contagio por coronavirus SARS-CoV-2 garantizando el compromiso de las entidades que las implementan por hacer de Euskadi un **destino seguro**.

Entre otras herramientas el proyecto proporciona a las empresas manuales de buenas prácticas, uno por cada oficio, visitas de asistencia técnica por parte de técnicos homologados, talleres colectivos, grupos de trabajo que desarrollan propuestas de mejora para el destino y evaluaciones que contrastan la adecuación de los servicios/trabajo de la entidad a los manuales. Todo ello culmina en la obtención del distintivo "Compromiso de Calidad Turística", además del distintivo "Preparado Covid-19".

Éste se otorga a las entidades turísticas que han acreditado el cumplimiento de los requisitos fijados. Es un reconocimiento al esfuerzo y compromiso con la calidad y la mejora continua, a la vez que distingue a la entidad frente a la competencia.

2.- OBJETO DEL CONCURSO

El objeto del concurso es, dar apoyo al programa **SCTE Destinos** y sus Buenas prácticas avanzadas Covid-19, SCTE Destino Seguro en Euskadi acompañando en la gestión de la evaluación documental tanto de los comités ordinarios como de los comités extraordinarios.

El presente pliego establece las prescripciones técnicas de aplicación en la ejecución del contrato.

3.- DESARROLLO DEL PROYECTO

Para la correcta presentación de la propuesta de servicios objeto de la presente contratación se deberá tener en cuenta la siguiente información:

- **ANEXO I:** Resumen ejecutivo _ SCTE Destino Seguro
- **ANEXO II:** Perfiles de puesto

Esta documentación contiene toda la información relevante para conocer las actividades a realizar en este proyecto.

Tras la adjudicación, y para la correcta prestación de los servicios objeto de la presente contratación, además se facilitará al adjudicatario:

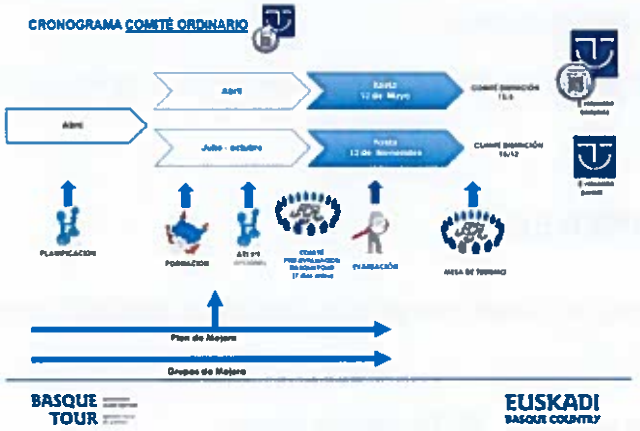
- Listado de entidades participantes en el programa SICTED
- "Manual de operaciones del Gestor SICTED - Evaluación - 05 de febrero de 2021"

NOTA: En caso de detectar la necesidad durante el periodo de implementación, de mejoras o cambios puntuales podrán ser incluidas adicionalmente (y difundidas) de manera inmediata (previa autorización de BASQUETOUR) en cualquier proceso metodológico como nueva tarea o compromiso.

3.1. TAREAS A REALIZAR POR LA EMPRESA ADJUDICATARIA:

1) Planificación, ejecución y seguimiento de las reuniones con BASQUETOUR, para el seguimiento de las evaluaciones, incluyendo el correspondiente cronograma y de la reunión inicial con cada Ente de Cooperación Turístico/Estructura de Gestión Turística (de ahora en adelante, "ECT/EGT"), para la planificación anual del proyecto.

   El calendario **estimado**, sujeto a modificación según las necesidades del Destino y al Comité al que se presente la empresa es el siguiente:





El calendario es estimado, puesto que, en cada Destino, el ritmo lo marcan el propio ECT/EGT y las personas responsables de las empresas. Además, está sujeto a nuevas convocatorias para comité extraordinarios que pueda convocar la SET.

Se realizará la planificación de las evaluaciones documentales con los ECT/EGT para lo cual se requerirá de un equipo bilingüe (euskera y castellano). El uso de ambas lenguas oficiales (euskera y castellano) constituye una condición de ejecución de las evaluaciones documentales, por lo tanto, la adjudicataria deberá asegurar que facilitará los servicios en el idioma que solicite el ECT/EGT correspondiente.

El equipo deberá componerse de al menos (ver **ANEXO II Perfiles de puesto**):

Perfil 1	2 gestores
Perfil 2	13 evaluadores para evaluaciones documentales

Las personas del equipo de trabajo deben tener a su disposición las herramientas de comunicación necesarias para poder realizar la evaluación a distancia y cumplimentar la evaluación en la plataforma SICTED al mismo tiempo que la va realizando.

La adjudicataria desarrollará las tareas en sus instalaciones y deberá disponer de los medios necesarios para el desarrollo de las tareas encomendadas (equipos informáticos, conexión a internet, ...)

2) Ejecución del proceso metodológico de Evaluación:

- Para el correcto desarrollo de las evaluaciones, se cumplirá con lo establecido en el documento "Manual de operaciones del Gestor SICTED – Evaluación (05 de febrero de 2021)".
- Toda evaluación será NO PRESENCIAL: el evaluador realizará la comprobación del cumplimiento de las buenas prácticas sin desplazarse a las instalaciones del establecimiento. Se emplearán medios digitales y telemáticos necesarios para poder asegurarse de encontrar evidencia suficiente del cumplimiento.
- Se realizarán dos tipos de evaluaciones:

  a) evaluaciones comité ordinario =>

  - los comités serán en junio y diciembre
  - las empresas tendrán evaluaciones en función del ciclo en el que se encuentren:

    - **Ciclo Seguimiento**: las empresas tendrán una evaluación completa del manual, además del apartado de Buenas Prácticas Avanzadas Covid-19.

      Las empresas obtendrán la distinción "Compromiso de Calidad Turística" y "Preparado Covid-19"

- **Ciclo renovación:** las empresas tendrán una evaluación parcial del manual y NO se evaluarán del apartado de Buenas Prácticas Avanzadas Covid-19.

  Las empresas obtendrán la distinción "Compromiso de Calidad Turística"

  - previo a ir a evaluación, las empresas deberán cumplir con todos los compromisos exigidos en el ciclo en el que se encuentren
  - se evaluarán aproximadamente: 100 empresas comité junio y 470 comité diciembre

b) evaluaciones comité extraordinario =>

- el comité será el 7 de julio (podrá darse el caso de que la SET convoque algún comité extraordinario adicional)
- las empresas se evaluarán exclusivamente del apartado de Buenas Prácticas Avanzadas Covid-19
- Las empresas obtendrán la distinción "Preparado Covid-19"
- podrá darse el caso de que empresas a las cuales les corresponda presentarse al comité de diciembre a renovar distinción, quieran evaluarse en este comité extraordinario para obtener la distinción "Preparado Covid – 19". En tal caso, en el comité de diciembre deberán evaluarse de nuevo para revalidar su distinción "Compromiso con la Calidad Turística"
- se evaluarán aproximadamente: 345 empresas

- Las Visitas de Evaluación se realizarán una vez analizado el plan de mejora e informe de evaluación anterior.
- Durante la propia Visita de Evaluación, la persona evaluadora cumplimentará el Informe de Evaluación que será explicado a la empresa y al técnico del destino (en caso de que esté presente).
- En caso de que se detecten desviaciones se cumplimentará y explicará el Plan de Acciones Correctivas (en adelante PAC) tanto a la empresa como al técnico del destino (en caso de que esté presente). La empresa dispondrá de 5 días para dar respuesta al PAC.
- La empresa adjudicataria será la responsable de proceder en el Proceso de Evaluación, siguiendo las pautas marcadas en el programa SICTED y cumpliendo las tareas indicadas. La empresa adjudicataria evaluará los aspectos que se consideren de relevancia para BASQUETOUR.

3) Gestión del Proyecto: La empresa adjudicataria será la responsable de gestionar las evaluaciones del Programa, así como de gestionar toda la información generada durante la misma, previa revisión y corrección. Además, tendrá que registrar e informar a BASQUETOUR de cualquier incidencia o novedad en los Destinos participantes en el Programa (baja de entidades turísticas participantes, cancelación de evaluación sin previo aviso, modificación de agendas, incidencia en las evaluaciones, etc.).

   La empresa adjudicataria se encargará durante el transcurso de todo el programa del seguimiento de los compromisos a cumplir por los ECT/EGT y las empresas establecidas en el propio Manual de Destinos. 7 días antes de las evaluaciones documentales se llevará a cabo el Comité preevaluación de BASQUETOUR, para verificar que toda entidad que va cumple con los compromisos de este.

   En el caso del comité extraordinario, no será necesario el cumplimiento por parte de las empresas de los compromisos por ciclo, el único compromiso que se deberá cumplir para la obtención del distintivo "Preparado Covid-19", será el de superar la evaluación de las Buenas Prácticas Avanzadas Covid-19.

   La empresa adjudicataria llevará a cabo un seguimiento minucioso de la correcta aplicación de las pautas marcadas en el Programa SICTED durante la implementación integral de la misma, reforzado por las visitas de muestreo ejecutadas por las personas Gestoras del Programa, para valorar de primera mano la correcta realización de las evaluaciones.

   La empresa adjudicataria también deberá enviar a BASQUETOUR informes de resultados mensuales en formato ppt y apoyar en la creación de documentación de soporte relacionado con el avance del Programa, para su utilización en demás foros y/o reuniones.

4) Planificación y Ejecución del proceso metodológico de Formación de Agentes:

   - Preparación y realización de la jornada anual de reciclaje para el personal que ya ha participado en el Programa SICTED durante el año 2021 (referido al personal de los ECT/EGT y personas evaluadoras).
   - La empresa adjudicataria será la responsable de facilitar las instalaciones, de proveer a las personas formadoras, así como de la custodia y envío del material necesario. El material didáctico específico en formato electrónico será elaborado en colaboración con BASQUETOUR.
   - Las personas formadoras son responsables de recoger las Hojas de asistencia (con firma y número de DNI) y las Encuestas de Satisfacción. Así mismo la empresa adjudicataria deberá realizar la gestión de todo el proceso de convocatoria, inscripción y organización del curso(s). Para ello, se facilitarán los contactos de los ECT/EGT.

- La empresa adjudicataria será la responsable de los desplazamientos y dietas de las personas formadoras.

NOTA: según la situación sanitaria del momento, la formación pudiera no ser presencial, no obstante, la formación debe cumplir todas las exigencias desgranadas en los cuatro puntos anteriores que se apliquen en condición no presencial.

5) Elaboración de informes para SCTE Destinos:

- Redacción de un informe mensual en formato ppt con los principales resultados e incidencias del programa SCTE Destinos y sus Buenas Prácticas Avanzadas Covid-19, Destino Seguro.
- Redacción de un informe final (anual) con los principales resultados del Programa, con su correspondiente distribución por Destinos (comarcas). En el mismo informe se reflejarán las posibles mejoras o cambios metodológicos, que deberían llevarse a cabo de cara a la implementación anual siguiente y que se incluirán en la jornada de reciclaje anual (formación interna del Programa). En caso de detectar la necesidad, ciertas mejoras puntuales podrían ser incluidas (y difundidas) de manera inmediata (previa autorización de BASQUETOUR) durante el propio periodo de implementación.

NOTA: Tal y como se indica en el apartado 3, en caso de detectar la necesidad durante el propio periodo de implementación, ciertas mejoras o cambios puntuales podrán ser incluidas adicionalmente (y difundidas) de manera inmediata (previa autorización de BASQUETOUR) en cualquier proceso metodológico como nueva tarea o compromiso; por lo que también se reflejarán en el informe final con la reseña de que ya han sido implementados durante el transcurso del Programa y a su vez serán incluidos impartidos en el contenido de la jornada de reciclaje anual y a su vez serán incluidos e impartidos tanto en el contenido del curso de reciclaje.

- Asimismo, se reflejará y analizará también, el impacto del Programa SICTED (empresas y ECT/EGT), a través de la Encuesta de satisfacción del Programa (aprox. 10 ítems) en general y a través del contacto directo con las personas responsables de las empresas y los Técnicos de Competitividad de los ECT/EGT, en particular.

4.- DURACIÓN DEL CONTRATO

Plazo de duración: desde la formalización del contrato hasta el 31 de diciembre 2021.

5.- MEMORIA A PRESENTAR PARA SU VALORACIÓN

Las propuestas se entregarán atendiendo al esquema previsto en el apartado 24.3 de la Carátula del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

6.- SUPERVISIÓN Y CONTROL

Incumbe a BASQUETOUR, ejercer de una manera continuada y directa la inspección y vigilancia de los trabajos. A este fin, la empresa adjudicataria facilitará el examen de cualquier proceso o fase del trabajo. La empresa adjudicataria deberá fijar un calendario de reuniones de seguimiento del estudio.

BASQUETOUR ayudará a la empresa adjudicataria facilitándole la información que posea y colaborará con él para conseguir el acceso a las fuentes de información ajenas a ella.

La dirección de los trabajos será ejercida por una persona representante de BASQUETOUR, que actuará de coordinadora y supervisora. Asimismo, todo cambio o modificación sobre la propuesta adjudicada, deberá contar con el acuerdo de BASQUETOUR que en todo momento podrá indicar variaciones en las directrices del trabajo.

La empresa adjudicataria aportará para **SCTE Destinos**, dos personas Gestoras de Programa que coordinen los trabajos del equipo de trabajo propuesto. El equipo de trabajo (**ANEXO II Perfiles de puesto**) que se incorpore para la ejecución de los trabajos deberá estar formado por los componentes que la empresa adjudicataria haya propuesto inicialmente en su oferta. Los posibles cambios en la composición de este deberán ser por perfiles de cualificación técnica igual o superior al de la persona que se pretende sustituir y contar con el visto bueno de BASQUETOUR.

7.- CONFIDENCIALIDAD Y PROPIEDAD DEL TRABAJO

Los informes y todos los datos en ellos contemplados, así como los que de ellos resulten, son propiedad exclusiva de BASQUETOUR. Del mismo modo, contarán con carácter confidencial, y no podrán ser publicados, ni en todo ni en parte, o utilizados de cualquier otro modo sin la expresa y previa autorización escrita de BASQUETOUR.

En ningún momento, la empresa adjudicataria podrá hacer declaraciones públicas sobre el Proyecto, sin la expresa y previa autorización de BASQUETOUR.

En Bilbao, a 14 de abril de 2021

Eider Albizu Zenikazelaia

Responsable Competitividad