PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE CONSULTORÍA TÉCNICA PARA LA ADECUACIÓN DE LA METODOLOGÍA DESTINO TURÍSTICO INTELIGENTE (DTI) EN EL MARCO DE CODIGO ETICO DEL TURISMO DE EUSKADI.

1.- INTRODUCCIÓN

El **Código Ético del Turismo de Euskadi** 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 **I Agenda Euskadi Basque Country 2030** adoptada por el Gobierno Vasco en abril de 2018, cuyo objetivo final no deja de ser otro que cumplir con los objetivos y metas vinculados a 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 **Carta Mundial de Turismo Sostenible ST+20**, junto con la información recapitulada de los diferentes agentes turísticos, con el fin de diseñar y elaborar el Código Ético del Turismo de Euskadi a partir de las características propias de nuestra cultura e identidad.

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).

En cuanto a los Destinos Turísticos Vascos (Ente de Cooperación Turística/Ente de Gestión Turística, en adelante ECT/EGT), dicha transformación consiste en la integración en un único modelo de las herramientas de compromiso trabajadas individualmente hasta el momento (Certificados de Calidad, Programa de Compromiso Smart Business (BBPP TIC); Certificados de Sostenibilidad Ambiental; y La Ley Vasca de Accesibilidad).

Este camino de los Destinos hacia esta figura integradora, comienza con la adhesión de estas al Código Ético del Turismo de Euskadi, en línea con los ámbitos de Gobernanza, Tecnología, Innovación, Sostenibilidad y Accesibilidad para continuar avanzando en la consecución de un turismo responsable y sostenible, basado en la innovación y la digitalización, a tenor de los siguientes 8 principios establecidos:

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

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

Considerando que esta nueva figura integradora puede contribuir a la generación de las condiciones suficientes para avanzar en la transformación de los Destinos en Destinos inteligentes, más accesibles, sostenibles, eficientes y competitivos, dando respuesta en todo el ciclo de vida del viaje turístico en general; y ofreciendo un excelente servicio adecuado a las preferencias y necesidades de todos/as los/las turistas y visitantes, de la mano de profesionales del Sector en particular.

En este cometido, se considera más importante que nunca dar prioridad a las acciones que nos ayuden a ofrecer un destino **innovador**, consolidado sobre una infraestructura tecnológica de vanguardia, que garantiza el desarrollo sostenible del territorio turístico, accesible para todos, que facilita la interacción e integración del visitante con el entorno e incrementa la calidad de su experiencia en el destino y mejora la calidad de vida del residente.

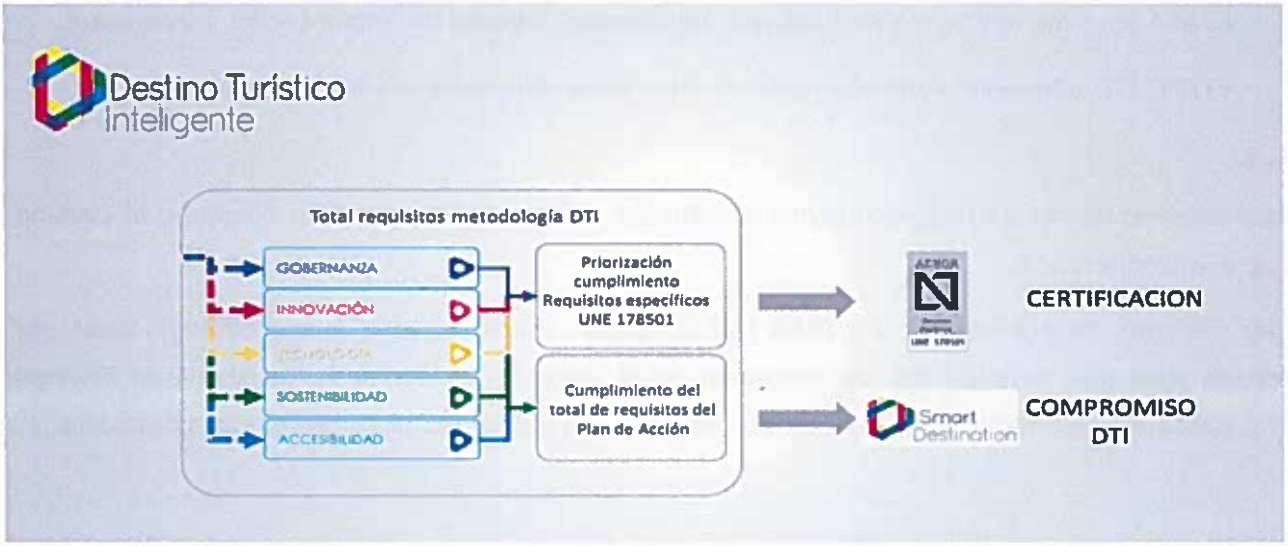
Es por ello por lo que desde BASQUETOUR se fomenta la participación de los Destinos Turísticos de Euskadi (ECT/EGT) en el **proyecto Destino Turístico Inteligente**, mediante la implantación de la metodología Destino Turístico Inteligente (en adelante DTI), la cual es una metodología liderada por la Secretaria de Estado de Turismo (SETUR) y desarrollada exclusivamente por la Sociedad Mercantil Estatal para la Gestión de la Innovación y las Tecnologías Turísticas (en adelante SEGITTUR), pionero a nivel internacional, cuyo objetivo es implantar un nuevo modelo de mejora de la competitividad y desarrollo turístico basado en la gobernanza y la corresponsabilidad turística, y que diagnostica el grado de Destino Turístico Inteligente.

Esta iniciativa, surgida del Plan Nacional e Integral de Turismo 2012-2015, genera los mecanismos adecuados para facilitar la rápida incorporación de innovaciones en los Destinos.

La metodología DTI propone a los Destinos una primera fase en la que se aplica un procedimiento de diagnóstico integral, con el que se diseña un plan de acción que se integra con la propia estrategia del Destino para su transformación en Destino Turístico Inteligente (DTI).

La metodología está basada en el análisis de requisitos alrededor de cinco ejes: gobernanza, tecnología, innovación, accesibilidad y sostenibilidad, promoviendo una visión integradora del Destino incluyendo todas sus áreas.

A continuación, se inicia la fase de seguimiento en la que el Destino tiene la posibilidad de distinguirse con el sello "Destino Turístico Inteligente" y entrar en un proceso de mejora continua que garantizará su capacidad para hacer frente con éxito a los retos y transformaciones que plantea el nuevo entorno económico, social y tecnológico mundial.



La transformación en un Destino Turístico Inteligente (DTI) supone la revalorización del Destino a través de la innovación y la tecnología resultando de ello fundamentalmente:

- Un aumento de la competitividad, gracias al mejor aprovechamiento de sus recursos turísticos y a la identificación y creación de otros.
- Una mejora en la eficiencia de los procesos de producción y comercialización.

- Un impulso al desarrollo sostenible del Destino en sus tres vertientes: medioambiental, económica y sociocultural.
- Una mejora de la calidad de la estancia de los visitantes y de la calidad de vida de los residentes.
- Hacer de la estrategia turística la base para la dinamización económica del territorio garantizando sus efectos positivos en el largo plazo.

Más información: INICIO - SEGITTUR | Segittur.es

Dado que actualmente la metodología DTI sólo es de aplicación en municipios, en Euskadi, desde el año 2015 y en estrecha colaboración con SEGITTUR, se ha pilotado la metodología DTI en dos capitales de provincia (EGT) con alto grado de satisfacción; es por ello por lo que se pretende extender dicha metodología DTI a todo Euskadi en varias etapas (pudiendo ser subsecuentes o simultáneas):

- ETAPA I: a los Destinos Turísticos de Euskadi (ECT/EGT). Adecuación, pilotaje de implantación y extensión.
- ETAPA II: a los territorios de Euskadi. Adecuación, pilotaje de implantación y extensión.
- ETAPA III: a Euskadi como Comunidad Autónoma. Adecuación e implantación.

Porque además de ser un reconocimiento al esfuerzo y compromiso, también distingue al Destino frente a la competencia.

Es por ello que, para acometer la ETAPA I al completo, primeramente, la metodología debe ser adecuada para que también sea de aplicación en el resto de los Destinos Turísticos de Euskadi (ECT), para posteriormente poder pilotar su implantación y una vez pilotado, poder extenderlo.

2.- OBJETO DEL CONCURSO

El objeto del concurso es la contratación de los servicios de consultoría técnica y gestión, para alcanzar la **adecuación de la Metodología de Destino Turístico Inteligente (DTI),** refiriéndose concretamente a sus requisitos de implantación e indicadores, en los Destinos Turísticos de Euskadi (EGT/ECT) que no son capitales de provincia (EGT), sino que son **Comarcas (ECT) conformadas por más de un municipio**. Así mismo, el objeto del concurso

incluye la realización de tres pruebas piloto de implantación de dicha metodología adecuada, en tres ECTs de Euskadi a elección de BASQUETOUR.

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: Modelo de Desarrollo Territorial
- **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 los 5 ECTs participantes (un ECT por cada índole expuesto en el **ANEXO I**)
- Metodología DTI existente extractada: ejes, requisitos e indicadores (formato excel), previa firma contrato confidencialidad específico.

En caso de detectar la necesidad durante el periodo de ejecución, de mejoras o cambios puntuales podrán ser incluidas adicionalmente de manera inmediata (previa autorización de BASQUETOUR).

3.1 . TAREAS A REALIZAR POR LA EMPRESA ADJUDICATARIA:

El proyecto trata de contratar servicios de consultoría técnica y gestión del proyecto para alcanzar la adecuación de la Metodología Destino Turístico Inteligente, para su posterior pilotaje e implantación.

La propuesta debe contener la adecuación de la metodología existente (solamente aplicable a municipios) para ampliar su aplicabilidad a comarcas conformadas por más de un municipio, con

la complejidad que supone el abarcar una mayor zona geográfica y un mayor número de agentes participantes como fuente de información para la cumplimentación de requisitos e indicadores de la metodología, referenciados a una estructura ECT, habiendo ECTs de diferentes índoles.

Precisamente la propuesta de adecuación hay que hacerla teniendo en cuenta las diferentes índoles de ECT, y asegurando que la metodología pueda ser aplicable a cualquiera de ellas simultáneamente (incluso, al tratarse de una ampliación de aplicabilidad, sin perder su existente aplicabilidad simultánea en un municipio).

Y es SEGITTUR quien finalmente aprueba la propuesta de adecuación, para su implantación de prueba piloto en tres ECTs de Euskadi a elección de BASQUETOUR.

Por tanto, y debido a las características particulares de este proyecto, la empresa adjudicataria debe abordar al menos los siguientes pasos:

1) Planificación, ejecución y seguimiento de las reuniones con BASQUETOUR, para el seguimiento del proyecto, incluyendo el correspondiente cronograma.

   ENTREGABLE(S):

   - Cronograma del proyecto (formato hoja de cálculo/ imagen de proyecto): único
   - Presentación proyecto (formato presentación: euskera/castellano) como material soporte para informar del proyecto a cada ECT en/tras primer contacto: por ECT
   - Acta de reunión (formato hoja de texto): por reunión
   - Informe de seguimiento del proyecto (formato presentación): por reunión (acumulativo)

2) Planificación, ejecución y seguimiento de las reuniones con cada ECT (o entidades relativas), incluyendo el cronograma correspondiente, debiendo identificar previamente a los agentes participantes dentro de cada ECT (o entidades relativas).

   ENTREGABLE(S):

   - Cronograma (formato hoja de cálculo): por ECT

- Listado de agentes participantes (formato hoja de texto): por ECT
- Informe de seguimiento del proyecto (formato presentación): por ECT (acumulativo)

Se realizará la planificación con cada ECT, para lo cual se requerirá de un equipo con al menos 2 técnicos (perfil 2) bilingües (euskera y castellano). El uso de ambas lenguas oficiales (euskera y castellano) constituye una condición de ejecución, por lo tanto, la adjudicataria deberá asegurar que facilitará los servicios en el idioma que solicite cada ECT correspondiente.

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

Perfil 1	1 gestor
Perfil 2	3 técnicos (pudiendo ejercer uno de ellos, también, de perfil 1)

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

3) Ejecución del proyecto:

Según la situación sanitaria del momento, las reuniones con cada ECT participante (o entidades relativas), pueden ser presenciales u online, dependiendo de la necesidad y requerimientos de cada ECT.

En caso de ser presenciales podrá ser en las instalaciones de cada ECT (o donde mejor considere). En caso de ser online se emplearán medios digitales y telemáticos necesarios.

En ambos casos será necesario la elaboración de un acta indicando si ha sido presencial/online.

La empresa adjudicataria realizará al menos las siguientes tareas:

- Primer contacto con cada ECT para presentación de proyecto e identificación de los agentes participantes de cada ECT (o entidades relativas).

  ENTREGABLE(S):

- Informe primer contacto. Formato hoja de texto (Información mínima: Nombre ECT, fecha contacto, persona contacto, temas tratados, decisiones tomadas): por ECT

- Labor de campo con cada ECT:
  - Al menos una reunión inicial con los agentes participantes para presentarles el proyecto e identificar las fuentes de información (al menos, datos de entidad, departamento/área, persona de contacto, nombre de documento(s) fuente) para cada requisito e indicador, dentro de cada eje de la Metodología DTI.
  - Tantos contactos como sean necesarios para completar la identificación de las fuentes de información que no pudieron ser identificadas en la reunión inicial. (IMPORTANTE: En el caso remoto, caso de no poder identificar alguna fuente de información, se indicará esto mismo y se adaptará o se propondrá un nuevo requisito/indicador sustitutivo similar, justificando dicha elección e identificando su correspondiente fuente de información identificada).

  ENTREGABLE(S):
  - Acta reunión. Formato hoja de texto: por reunión
  - Documento de trabajo. Metodología DTI. Formato Excel. (Información mínima: eje, requisito, indicador, fuente de información <al menos, datos de entidad, departamento/área, persona de contacto, nombre de documento(s) fuente>, fecha de identificación): único
  - Documento de plan de acción definido: único

- Pilotaje de implantación correspondiente en un ECT de Euskadi (a decidir por BASQUETOUR previo al pilotaje):
  - Una reunión inicial con los agentes participantes de la ECT correspondiente, para presentarles el piloto y agendar el cronograma de implantación.
  - Aplicación de la fase de diagnóstico integral de la Metodología DTI, en base al documento de trabajo aprobado (metodología adecuada), para su pilotaje de implantación y diseño de plan de acción resultante; pudiendo ser necesario utilizar además herramientas tecnológicas definidas para tal efecto.

  ENTREGABLE(S):

- Documento de trabajo aprobado, aplicado a la implantación piloto en el ECT correspondiente: único por ECT (formato Excel)
- Junto con toda la documentación, información, datos etc. facilitados por el destino (ECT) durante el piloto, que se refieran en el documento de trabajo aplicado y evidencien el cumplimiento de los requisitos/indicadores del mismo: paquete de documentación, información, datos etc. por ECT
- Documento de plan de acción aprobado, aplicado a la implantación piloto en el ECT correspondiente, es decir el plan de acción resultante del diagnóstico correspondiente: único por ECT (sobre el documento de plan de acción definido y aprobado)

La empresa adjudicataria será la responsable de proceder siguiendo las pautas marcadas por BASQUETOUR y cumpliendo las tareas indicadas.

4) Gestión del Proyecto:

El calendario estimado:

- Primer mes:
  - Planificaciones (con BASQUETOUR y con cada ECT participante)
  - Labor de campo: visitas a cada ECT participante (o entidades relativas)
  - Tareas de gestión, seguimiento y control (entregables)
- Mes(es) intermedio(s):
  - Labor de campo: visitas a cada ECT participante (o entidades relativas)
  - Tareas de gestión, seguimiento y control (entregables)
- Último mes:
  - Reunión(es) de exposición de la propuesta de adecuación de la Metodología DTI y contraste con SEGITTUR.
  - Pilotaje de implantación correspondiente

- Reunión de cierre con BASQUETOUR (entregables finales).

El calendario es estimado, puesto que, en cada Destino, el ritmo lo marca el propio ECT.

La empresa adjudicataria será la responsable de gestionar minuciosamente el proyecto, así como de gestionar toda la información generada durante el mismo para su revisión por BASQUETOUR. Además, como parte del seguimiento y control de la misma, tendrá que registrar e informar a BASQUETOUR de cualquier incidencia o cambio en los ECTs participantes en el proyecto.

La empresa adjudicataria acompañará y dará soporte a BASQUETOUR en la(s) reunión(es) de exposición y contraste de la propuesta de adecuación de la Metodología DTI con SEGITTUR, hasta alcanzar su visto bueno (documento de trabajo aprobado y documento de plan de acción definido y aprobado); para su pilotaje de implantación correspondiente.

La empresa adjudicataria, además de generar los entregables indicados, tantas versiones como fueren necesarias, también deberán apoyar en la creación de documentación de soporte relacionado con el proyecto, para su utilización en demás foros y/o reuniones.

5) Cierre del proyecto. Entregables finales:

- Redacción del Documento de trabajo. Propuesta de Metodología DTI adecuada (formato Excel) y correspondiente anexo justificativo de las adaptaciones y/o cambios propuestos (formato texto), para su posterior exposición (formato presentación) y contraste con SEGITTUR para su visto bueno. (Único: tantas versiones como fueren necesarias hasta alcanzar un acuerdo y obtener el visto bueno).
- Definición del índice inicial y del formato del documento del plan de acción. Redacción del documento de plan de acción. Propuesta de documento de plan de acción para su posterior exposición y contraste con SEGITTUR para su visto bueno. (Único: tantas versiones como fueren necesarias hasta alcanzar un acuerdo y obtener el visto bueno).
- Definición del índice inicial y del formato del informe final junto con BASQUETOUR. Redacción del informe final con el resumen de todo lo acontecido, junto los principales resultados y decisiones del proyecto, con su correspondiente distribución por cada uno

de los cinco ECTs participantes, además de un anexo específico referido a cada pilotaje de implantación correspondiente. NOTA: Tal y como se indica en el apartado 3, en caso de detectar la necesidad de ciertas mejoras o cambios puntuales durante la duración del proyecto, éstas se incluirán en un apartado específico. (Único)

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

La dirección de los trabajos será ejercida por una empresa representante de la empresa adjudicataria, que actuará de coordinador del servicio y supervisor del equipo propuesto, haciéndose responsable de la buena marcha del proyecto y de la gestión del personal comprometido.

BASQUETOUR colaborará con la empresa adjudicataria facilitándole la información que posea y colaborará con él para conseguir el acceso a las fuentes de información ajenas a ella. BASQUETOUR designará a una persona responsable del contrato para esta labor y para el resto de tareas de coordinación necesarias.

La relación entre las empresas se realizará entre las dos anteriormente designadas, y se limitará al seguimiento, vigilancia y revisión del servicio comprometido. Todo cambio o modificación sobre la propuesta adjudicada, deberá contar con el acuerdo escrito de BASQUETOUR.

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, y se encontrará bajo su mando y supervisión. 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 escrito bueno de BASQUETOUR.

7.- CONFIDENCIALIDAD Y PROPIEDAD DEL TRABAJO

La empresa adjudicataria guardará confidencialidad sobre toda la documentación y todos los datos a los que tengan acceso en ejecución del presente contrasto. Del mismo modo guardará confidencialidad sobre los datos, documentos o cualquier otra información que resulten durante la ejecución del contrato.

Todos los documentos, metodologías, datos, etc. Que produzca el contrato son propiedad exclusiva de BASQUERTOUR, contarán con carácter confidencial y no podrán ser publicados, ni en todo ni en parte utilizados de cualquier 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 26 de Julio de 2021



Eider Albizu Zenikazelaia

Responsable Competitividad