PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO "AUDITORIAS PARA LA OBTENCIÓN DE CERTIFICACIONES EN SISTEMAS DE GESTIÓN EN LAS UNIDADES DE SMART DESTINATION Y PROMOCIÓN TURÍSTICA DE BILBAO EKINTZA, EPEL"

Exped. 25-10-SG-122-034-AUDSG

ANTECEDENTES

La entidad municipal Bilbao Ekintza, EPEL, (en adelante, "BILBAO EKINTZA"), encargada de promover la generación de riqueza económica y social para Bilbao, tiene, entre otros, el objetivo de posicionar Bilbao-Bizkaia como referente turístico internacional, fomentar el desarrollo y la consolidación del sector turístico local y la atracción de visitantes al destino, acorde a la Estrategia de Turismo de Bilbao-Bizkaia 2030 –horizonte en clave de cooperación, digitalización y sostenibilidad.

La Unidad de Smart Destination gestiona las Oficinas de Información Turística que prestan servicios orientados a satisfacer las necesidades del turismo de ocio (informar y atender a las personas visitantes, gestionar las visitas guiadas, reservas, etc.), y también diseñar, impulsar y ejecutar proyectos que permitan al destino, un desarrollo innovador, sostenible, digital y responsable.

Facilitar la accesibilidad en las oficinas de turismo es otro de los compromisos de la organización, a fin de garantizar que los servicios sean utilizables y practicables por todas las personas en condiciones de igualdad, seguridad y comodidad, independientemente de la posible capacidad restringida que de forma permanente o temporal presente el cliente o usuario/a.

La Unidad de Promoción Turística lleva a cabo actuaciones de promoción del destino turístico Bilbao Bizkaia en los mercados emisores estatales e internacionales.

La ciudad de Bilbao como destino turístico inteligente, tiene como objetivo posicionarse de manera competitiva, sostenible y eficiente en el ámbito turístico, fomentando un modelo que equilibre el crecimiento económico con la protección del medio ambiente y el bienestar social, alineado con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

El enfoque de orientación al cliente se desarrolla a través de la implantación de sistemas de gestión según normas UNE y/o UNE-ISO, que garanticen el cumplimento de estándares de calidad en la prestación de los servicios y en la gestión eficiente de los recursos públicos. Para la obtención de estos reconocimientos, empresas acreditadas deben realizar auditorías que verifiquen la implantación de las normas referenciadas en la gestión de los servicios a certificar.

1. OBJETO DEL CONTRATO

Prestación del servicio de auditorías para la obtención de certificaciones en sistemas de gestión. Estas certificaciones aplican a las Oficinas de Información Turística de Bilbao y a las Unidades de Smart Destination y Promoción Turística, en concreto:

- Auditoria Certificación **Q de Calidad**. (renovación, seguimientos 1 y 2)
- Auditoria Certificación **Accesibilidad Universal**. (renovación, seguimientos 1 y 2)
- Auditoria Certificación (seguimientos 1 y 2) **DTI Destino Turístico Inteligente.**
- Auditoria Certificación (seguimientos 1 y 2) **ETI Empresa Turística Inteligente**.

2. REQUISITOS Y CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS

Para la realización de las prestaciones objeto del presente contrato, además de ser entidades acreditadas por el ENAC (Entidad Nacional de Acreditación), se deberá tener en cuenta lo siguiente:

- **Certificación "Q CALIDAD TURÍSTICA"**

  En el caso de la certificación "Q CALIDAD TURÍSTICA", se tomará como referencia la norma UNE-ISO 14785-2015 para las oficinas de Información Turística. Asimismo, las entidades auditoras deberán estar reconocidas por el Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE) para la realización de auditorías de certificación, seguimiento y renovación de la marca Q de calidad turística de las normas UNE de servicios turísticos, que el ICTE certifica.

- **Certificación "ACCESIBILIDAD UNIVERSAL"**

  Se tomarán como referencia las normas UNE 170001-1/ 2007 y UNE 170001-2/ 2007.

- **Certificación "DESTINO TURÍSTICO INTELIGENTE"**

  Para la certificación (seguimiento 1 y 2) "DESTINO TURÍSTICO INTELIGENTE", se tomará como referencia la norma UNE 178501-2018.

- **Certificación "EMPRESA TURÍSTICA INTELIGENTE"**

  Para la certificación "(seguimiento 1 y 2) EMPRESA TURISTICA INTELIGENTE", se tomará como referencia la norma UNE 178510-2023.

El servicio correspondiente a cada certificación se concretará, como mínimo, en las siguientes prestaciones:

- **Fase previa**, de recogida de información y análisis de la documentación del sistema de gestión.

- **Auditoría in situ**, incluyendo una reunión inicial para establecer los objetivos de auditoría con los representantes de la entidad, entrevistas con personal del resto de las áreas organizativas implicadas, análisis de los requisitos documentales y visita de inspección a las instalaciones para las oportunas comprobaciones de los servicios e instalaciones.

- **Elaboración de informe final de Auditoría Externa**, desarrollando las gestiones necesarias para la obtención de la certificación/ renovación/ seguimientos. En todo momento la auditoría deberá desarrollarse cumpliendo los procedimientos y las especificaciones técnicas requeridas y actualmente vigentes, en especial los requisitos establecidos en las normas indicadas para cada certificación.

En la ejecución de las prestaciones objeto del contrato deberá incluirse la perspectiva de género (utilización de imágenes y símbolos, diseño, lenguaje…).

La entidad adjudicataria será responsable de la calidad técnica de los trabajos que desarrolle y de las prestaciones y servicios realizados, así como de las consecuencias que se deduzcan, tanto para BILBAO EKINTZA, como para el Ayuntamiento de Bilbao o para terceras personas, de las omisiones, errores, métodos inadecuados o conclusiones incorrectas en la ejecución del presente contrato.

3. EQUIPO ENCARGADO DE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO

La adjudicataria se acomodará, en todo momento, a las directrices que marque BILBAO EKINTZA en orden a la orientación general de la prestación, así como las prioridades que en cada momento puedan establecerse.

A tal efecto, la adjudicataria nombrará una persona como responsable de proyecto.

El responsable de proyecto deberá contar con más de cinco (5) años de experiencia profesional contrastada en asesoramiento en la materia objeto del contrato y tendrá contacto directo con el responsable del contrato durante la ejecución de la prestación.

A la firma del acta de inicio se presentará currículo profesional del personal adscrito al del contrato para su comprobación por parte del responsable del contrato.

BILBAO EKINTZA se reserva el derecho a exigir la sustitución del personal asignado al contrato en caso de no idoneidad, por inadecuación de su perfil profesional, por carecer de las habilidades necesarias para el correcto desempeño de sus funciones o por cualquier otra causa justificada, debiendo ponerlo en conocimiento de la entidad adjudicataria con la antelación suficiente para facilitar la organización de sus recursos.

La sustitución de la persona dedicada a la prestación de los servicios contratados deberá ser autorizada previamente y de manera expresa por BILBAO EKINTZA, debiendo acreditarse que los nuevos profesionales ostenten las condiciones, en cuanto a titulación, capacitación lingüística y experiencia, exigidas para la contratación.

La adjudicataria deberá desarrollar el servicio de forma regular y continua, quedando obligada a cubrir las bajas del personal que se adscriba para prestarlo y que se produzcan por accidente o enfermedad u otras causas durante la vigencia del contrato, no pudiendo en ningún caso interrumpir la prestación del mismo. La sustitución deberá hacerse por personal de similares características y capacitación.

Serán por cuenta de la adjudicataria los medios, equipos y desplazamientos necesarios para la correcta prestación del servicio objeto del contrato:

- La auditoría de certificación “Q de Calidad Turística” se realizará en las Oficinas de Turismo de Plaza Circular y de Guggenheim.

- La auditoría de certificación “Accesibilidad Universal” se realizará en las Oficinas de Turismo de Plaza Circular y de Guggenheim.

- La auditoría “Destino Turístico Inteligente” se realizará en las Unidades de Smart Destination y de Promoción turística.

- La auditoría de “Empresa Turística Inteligente” se realizará en las Oficinas de Turismo de Plaza Circular y de Guggenheim.

4. METODOLOGÍA, SEGUIMIENTO Y CONTROL

La empresa adjudicataria deberá plantear una metodología clara de desarrollo de los trabajos y de coordinación con BILBAO EKINTZA.

La metodología deberá incluir una planificación del proyecto con contenidos y con el detalle del proceso de auditoría. A tal efecto, una vez firmado el contrato y antes de llevar a cabo las auditorías deberán ponerse en contacto con el responsable del contrato a fin de establecer la metodología definitiva que se seguirá durante la ejecución del contrato.

5. NIVEL DE SERVICIO

La adjudicataria deberá realizar todos los trabajos necesarios para la obtención de las certificaciones objeto del contrato, debiendo, en su caso, realizar cuantos ajustes sean necesarios para solventar las deficiencias detectadas que le sean imputables.

6. PROPIEDAD DE LOS TRABAJOS Y CONFIDENCIALIDAD

Todos los documentos y resultados de los trabajos realizados serán propiedad de BILBAO EKINTZA, la cual podrá reproducirlos o divulgarlos total o parcialmente.

La adjudicataria podrá hacer uso de estos, ya sea como referencia o como base de futuros trabajos, siempre que cuente para ello con la autorización expresa del BILBAO EKINTZA.

La propiedad intelectual de todos los documentos y resultados de los trabajos realizados quedará en poder del BILBAO EKINTZA.

Durante la ejecución de los trabajos objeto del contrato la adjudicataria se compromete, en todo momento, a facilitar al BILBAO EKINTZA, la información y documentación que éste solicite para disponer de un pleno conocimiento de las circunstancias en que se desarrollan los trabajos, así como de los eventuales problemas que puedan plantearse.

Todos aquellos datos relacionados con la actividad de BILBAO EKINTZA que haya de suministrarse a la empresa adjudicataria para la realización de los servicios convenidos, son estrictamente confidenciales y quedarán bajo su custodia, debiendo salvaguardar la identidad y el secreto de dichas informaciones, así como dar la utilización exclusiva para lo que se han facilitado. Quienes colaboren con la adjudicataria están obligados no sólo al secreto profesional más absoluto, sino también a la neutralidad y máxima discreción frente al personal de BILBAO EKINTZA. Toda la información que se les proporcione o confíe, así como todas las conversaciones en las que participen, serán consideradas como estrictamente confidenciales.

Asimismo, la empresa adjudicataria deberá garantizar el cumplimiento de los requisitos establecidos por la normativa de protección de datos personales, en relación con los datos de carácter personal a los que ésta pudiera tener acceso:

- Únicamente tratará los datos de carácter personal a los que tenga acceso conforme a las instrucciones de BILBAO EKINTZA y no los aplicará o utilizará con fin distinto.

- Una vez cumplida la prestación contractual, la adjudicataria destruirá o, si BILBAO EKINTZA, así lo requiere, le devolverá los datos de carácter personal a los que haya tenido acceso, así como cualquier soporte o documento en los que conste alguno de estos datos de carácter personal objeto de tratamiento, en el formato y condiciones en los que se encuentren en la fecha de dicha resolución.

- Será obligatorio definir e integrar toda la información personal respetando lo dispuesto en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales y demás legislación concordante, en cuanto a los criterios y requisitos de tratamiento de los soportes, archivos, ficheros o datos de carácter confidencial que sean utilizados, permitiendo su acceso únicamente a aquellos perfiles que se considere necesario.

TÉCNICA DE RRHH Y ORGANIZACIÓN
BILBAO EKINTZA, EPEL

MARIA VICTORIA ROMERO PEREZ - 22731582S

Firmado digitalmente por MARIA VICTORIA ROMERO PEREZ - 22731582S
Fecha: 2025.10.22 08:23:17 +02'00'

Fdo. Mariví Romero Pérez