PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE SECRETARÍA TÉCNICA DEL CÓDIGO ÉTICO DE TURISMO DE EUSKADI EN BILBAO

Ref.: 25-09-BT-120-024_CE

ANTECEDENTES

El Código Ético del Turismo de Euskadi es una adaptación del Código Ético Mundial para el Turismo, realizada a partir de las características propias de la cultura e identidad vasca, organizados de acuerdo con los 17 Objetivos del Desarrollo Sostenible establecidos en la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible y la Carta Mundial de Turismo Sostenible ST+20.

Es un programa de competitividad impulsado por el departamento de Turismo, Comercio y Consumo del Gobierno Vasco, a través de Basquetour, que tiene como objetivo trabajar un turismo responsable que ayude a que empresas y destinos vascos sean más competitivos, éticos y sostenibles. Una de sus premisas es el establecimiento de 6 principios clave con el fin de que todos los agentes turísticos de Euskadi integren la responsabilidad y sostenibilidad en la práctica diaria.

El Código Ético del Turismo de Euskadi tiene como objetivo que todas las entidades turísticas o aquellas que, aun no siendo estrictamente turísticas, puedan tener algún impacto turístico, incorporen las responsabilidades sociales y la sostenibilidad medioambiental y económica.

El Ayuntamiento de Bilbao, a través de su sociedad Bilbao Ekintza y junto a Basquetour, gestiona el programa en las empresas del municipio con el fin de ayudar al sector turístico a identificar y analizar, así como a implementar, las mejores prácticas sostenibles en el servicio, en sus instalaciones y con su personal para ofrecer un turismo ético, responsable y seguro.

OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del presente contrato es un servicio de consultoría para llevar a cabo las acciones de implementación del Código Ético de Turismo, tanto en las entidades turísticas que comienzan su andadura en el proyecto, como en aquellas que se encuentran en las Fases de Seguimiento, a fin de ofrecer un mejor asesoramiento a los establecimientos y entidades turísticas participantes.

1. DESARROLLO DE SERVICIO

En cumplimiento del objeto del contrato, corresponderá a la empresa adjudicataria el desempeño de todas las funciones asociadas a la secretaría técnica, las cuales se enumeran a continuación con carácter enunciativo y no limitativo.

1.1 Coordinación técnica y planificación

1.1.1 Reuniones con Bilbao Ekintza

Se mantendrán reuniones periódicas con Bilbao Ekintza con el objetivo de realizar un adecuado seguimiento del proyecto Código Ético del Turismo de Euskadi en Bilbao, incluyendo la revisión del cronograma de actividades y la coordinación general del desarrollo del servicio. Así mismo, se celebrará una reunión inicial con Basquetour, en la que se coordinará la planificación anual del proyecto.

El calendario estimado para la ejecución de las actividades estará sujeto a modificaciones en función de las necesidades del destino y de las directrices que establezcan Basquetour y Bilbao Ekintza.

Las acciones se ajustarán a las indicaciones técnicas y metodológicas que determinen Basquetour y Bilbao Ekintza, para garantizar la coherencia y la correcta implementación del proyecto.

La empresa adjudicataria deberá utilizar la herramienta on-line proporcionada por Basquetour que detalla el itinerario del Código Ético de Turismo de Euskadi y que las entidades deben seguir durante su participación en el proyecto.

Las entidades recibirán un servicio individualizado por parte de la empresa adjudicataria, que consistirá en el asesoramiento y supervisión de procesos y memoria. Este asesoramiento se realizará con reuniones presenciales y/o virtuales, vía email, llamadas telefónicas, etc.

Para la adecuada prestación del servicio, se facilitará a la empresa adjudicataria un listado actualizado con las entidades participantes en el proyecto.

En la siguiente tabla se especifica el número entidades a atender, clasificadas según su fase de participación en el proyecto.

Se prevé la posibilidad de una modificación de hasta el 20% durante la ejecución del contrato, conforme a lo establecido por la normativa vigente, en el supuesto de que se incremente el número de empresas inicialmente previsto.

DESTINO	CICLO	CICLO	N.º
Bilbao	Adhesión	1º año	10
	Segui 1	2º año	10
	Segui 2	3º año	10
	Segui 3	4º año	3
	Segui 4	5º año	12
	Renovación	6º año	13

1.2 Gestión del Proyecto: La empresa adjudicataria será la responsable de gestionar, revisar y corregir toda la información generada durante el ejercicio de la actividad. Además, tendrá que registrar e informar a Bilbao Ekintza de cualquier incidencia o novedad de las empresas participantes en el proyecto (baja de entidades, participantes, incidencia en el itinerario de la herramienta on-line, etc.).

La empresa adjudicataria deberá poner a disposición de su personal las herramientas de comunicación necesarias, así como disponer de los medios necesarios para el desarrollo de las tareas encomendadas, equipos informáticos, conexión a internet, etc.

Así mismo, el uso de ambas lenguas oficiales (euskera y castellano), constituye una condición de ejecución, por lo que la empresa adjudicataria deberá asegurar que facilitará los servicios en el idioma que solicite cada entidad participante.

1.3 Elaboración de informes:

- Redacción de un informe final (anual) con los principales resultados del Proyecto, en ambos idiomas oficiales.

- Redacción de un informe de análisis y medición del impacto del Proyecto Código Ético del Turismo de Euskadi, en Bilbao, en ambos idiomas oficiales.

1.4 Equipo humano:

La empresa adjudicataria deberá garantizar la disponibilidad de un equipo multidisciplinario altamente cualificado, con experiencia en turismo sostenible, gestión de proyectos y evaluación de criterios éticos en el sector turístico del destino.

El equipo deberá contener al menos:

- Coordinador/a del proyecto: persona responsable de la supervisión general del servicio, la planificación estratégica, la interlocución con Bilbao Ekintza y Basquetour, y la gestión de recursos y cronogramas.

  La persona coordinadora asignada al proyecto deberá demostrar una experiencia previa de, al menos, 4 años en el ámbito turístico, la gestión de proyectos de sostenibilidad y el desarrollo de estrategias alineadas con el Código Ético del Turismo de Euskadi.

La empresa adjudicataria deberá asegurar que, al menos, alguna de las personas adscritas al equipo de trabajo cuenta con alguna de las siguientes competencias, quedando todas cubiertas:

- Dominio de castellano y euskera: al menos una persona adscrita al equipo deberá contar con el perfil lingüístico C1 de euskera.
- Capacidad para la elaboración de informes técnicos detallados, con una experiencia mínima demostrada de 4 años.

- Habilidades en gestión de proyectos y coordinación interinstitucional, con una experiencia mínima de 4 años.
- Conocimiento sobre la metodología del Código Ético del Turismo de Euskadi, con una experiencia acreditada de 4 años.

Se requerirá la presentación de los currículums vitae de los miembros clave del equipo y su asignación específica dentro del proyecto al inicio del contrato.

Una misma persona podrá aglutinar uno o varios de los perfiles requeridos, en el caso de que acredite cumplir con los requisitos exigidos.

2. RESPONSABLE DEL CONTRATO

A efectos de dar cumplimiento a las obligaciones desarrolladas, la empresa adjudicataria designará un/a responsable de Contrato, que actuará como coordinador/a e interlocutor/a ante BASQUETOUR y BILBAO EKINTZA en todo lo relativo a la gestión del Contrato y alcance del mismo. Entre sus cometidos, tendrá encomendadas, entre otras, las siguientes funciones:

a) Velar por el correcto desarrollo del contrato y supervisar el cumplimiento de los compromisos asumidos por la entidad concesionaria.
b) Elaborar, supervisar y actualizar el plan de trabajo y cronograma de ejecución del servicio, asegurando el cumplimiento de plazos y objetivos.
c) Detectar y resolver con agilidad cualquier situación que afecte a la calidad o continuidad del servicio, informando a Bilbao Ekintza.
d) Asegurar la correcta implementación de los estándares de calidad y procedimientos establecidos.
e) Velar por que la ejecución del contrato se ajuste a la normativa aplicable en materia laboral, fiscal, de protección de datos, igualdad, prevención de riesgos laborales y cualquier otra que resulte de aplicación.
f) Ejercer como canal único de comunicación con Bilbao Ekintza, actuando como interlocutor/a directo para facilitar el seguimiento del contrato.

3. EJECUCIÓN Y VIGILANCIA DEL CONTRATO

Incumbe a BILBAO EKINTZA ejercer, de una manera continuada y directa, la inspección y vigilancia de la concesión. A tal fin, la entidad concesionaria queda sujeta al cumplimiento de las obligaciones y directrices que BILBAO EKINTZA considerara y, en particular, las que se señalan a continuación, siendo la relación que se detalla meramente enunciativa:

1. Acomodarse 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 pudieran establecerse.

2. Llevar a cabo todas las funciones encomendadas con estricta sujeción a la legislación vigente y a lo establecido en los Pliegos durante la vigencia del contrato, debiendo

informar a BILBAO EKINTZA de las alteraciones o imprevistos que pudieran surgir en el área.

3. Disponer de los medios necesarios para la ejecución del contrato.

4. Poner a disposición de BILBAO EKINTZA, cuando esta lo solicite, toda la información requerida relativa a la gestión encomendada a los efectos de llevar a cabo las funciones de supervisión y control previstas en los pliegos. En cualquier caso, cuanta documentación se genere en relación con la gestión objeto de contrato será propiedad de BILBAO EKINTZA, debiendo ser facilitada copia de la misma en el momento que sea solicitado por ésta.

5. La entidad concesionaria, en el marco de la ejecución del contrato y como parte del riesgo operacional que como consecuencia de la concesión se transfiere, podrá establecer la forma en la que prestará los servicios, pudiendo proponer a BILBAO EKINTZA la implantación de cualesquiera otros servicios que estimare adecuados.

La empresa adjudicataria proporcionará a Bilbao Ekintza información en tiempo real sobre las actividades, iniciativas, proyectos y servicios que se encuentre desarrollando en cada momento.

BILBAO EKINTZA, así como el personal del Ayuntamiento de Bilbao, u otro diferente destinado a tal efecto, podrán inspeccionar, en cualquier momento, la documentación relacionada con la ejecución del contrato.

RESPONSABLE DEL AREA DE TURISMO
BILBAO EKINTZA, EPEL

Fdo. Mercedes Rodríguez Larrauri