DOSIER ZK. - *Nº EXPEDIENTE:*
2025/CO_ASER/0004

PLIEGO DE CLÁUSULAS TÉCNICAS PARTICULARES DEL AYUNTAMIENTO DE VITORIA-GASTEIZ PARA LA CONTRATACIÓN MEDIANTE PROCEDIMIENTO Abierto

Expediente : 2025/CO_ASER/0004

Titulo : ELABORACIÓN DE DIAGNÓSTICO, DISEÑO Y REDACCIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO DE TURISMO DE VITORIA-GASTEIZ Y DE SU PLAN MICE

Departamento : EKONOMIA,SUSTAPENA,ENPLEGUA,MERKATARITZA ETA TURISMOA
PROMOCIÓN ECONÓMICA, EMPLEO, COMERCIO Y TURISMO

Código CPV : Lote 1 y Lote 2:
72221000 Servicios de consultoría en análisis empresarial
72224000 Servicios de consultoría en gestión de proyectos
73000000 Servicios de investigación y desarrollo y servicios de consultoría conexos
75125000 Servicios administrativos relacionados con asuntos turísticos

JUSTIFICACIÓN DEL CONTRATO

El Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz desde hace años impulsa el sector turístico de la ciudad con el objetivo de difundir su rico patrimonio histórico y con el deseo de consolidar Vitoria-Gasteiz como destino turístico de referencia en materia de sostenibilidad y accesibilidad, tanto en el ámbito estatal como internacional.

Los datos de personas viajeras indican que Vitoria-Gasteiz va incrementando progresivamente sus datos de visitantes, pues en 2023 recibió 385.087 personas visitantes, contando con una oferta de 41 alojamientos. En el mes de agosto de 2024 los datos de visitantes nacionales fueron 26.767 y 18.007 internacionales, según la encuesta de Viajeros y pernoctaciones por puntos turísticos del INE. Sin embargo estos datos no dejan de ser discretos, si se compara con otros destinos nacionales y es el motivo, por el que se plantea la necesidad de introducir una nueva perspectiva y una metodología diferente en la planificación turística del destino Vitoria-Gasteiz.

Siguiendo este objetivo, se propone la contratación de la elaboración del nuevo Plan Estratégico de Turismo 2025-2030, un proyecto a corto y medio plazo, donde el turismo se reafirme como parte de la estrategia de dinamización económica de la ciudad y logre un posicionamiento que permita trabajar una estrategia promocional efectiva.

Mientras que en la pasada década el impulso turístico de Vitoria-Gasteiz se basaba en el desarrollo del turismo sostenible, como seña de identidad, respetando la identidad cultural y protegiendo los recursos naturales y patrimoniales a largo plazo, desde antes de la pandemia, Vitoria-Gasteiz incorpora al objetivo de sostenibilidad turística la metodología de Destino Turístico Inteligente DTI, un sistema de gestión presente en la concepción del nuevo plan estratégico y que sostiene las bases del futuro plan de acción que implantar.

Los *smart destinations* se presentan como destinos innovadores que se apoyan en la tecnología y los datos para mejorar la gestión de sus servicios para el turismo, preservando la calidad de vida de sus habitantes mediante acciones fundamentadas en la sostenibilidad social, medioambiental y económica y dirigiendo sus esfuerzos hacia la accesibilidad universal de sus prestaciones turísticas. La concepción transversal de la metodología DTI afecta a los destinos en múltiples disciplinas que van más allá del cuidado y atención de los productos y recursos turísticos, de su oferta y de su demanda o de la capacidad de carga de sus espacios más sensibles. Esta nueva metodología de gestión de los destinos es a menudo un requisito para la financiación de nuevos proyectos de ciudad, lo cual hace notablemente atractiva su implantación. La elaboración del plan

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera.
Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.

Sinatzailearen izena *Firmado por*	JAVIER ESTEBARANZ GONZALEZ (Jefatura de Servicio de Congresos de Promoción Económica, Empleo, Comercio y Turismo)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	PSCSUCWOA4WJMSEPB65RCJELLQ	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	28/01/2025 15:17:33
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	1/6

PSCSUCWOA4WJMSEPB65RCJELLQ

estratégico integrará los principios de los destinos turísticos inteligentes, abordando como parte destacada de la estructura, aspectos clave como la sostenibilidad, la accesibilidad, la innovación y la mejora continua de la gestión turística.

El nuevo proyecto de Plan Estratégico de Turismo pretende además diferenciar segmentos concretos del mercado turístico que mejor se adapten a la ciudad de Vitoria-Gasteiz. En concreto quiere destacar el turismo profesional como uno de los mercados de mayor interés. Por esta razón el Servicio de Congresos y Turismo ha considerado necesario dividir la elaboración del Plan Estratégico de Turismo en dos lotes, uno para la creación de un plan específico que guíe el desarrollo y crecimiento del producto MICE (Meetings, Incentives, Conferences, Exhibitions) en Vitoria-Gasteiz y otro para el turismo de ocio vacacional no profesional.

El producto MICE es un nicho que, por sus peculiaridades, su alto potencial y su creciente repercusión en la ciudad a varios niveles (económico, ambiental, de imagen, etc.) requiere una estrategia y una planificación propias. La industria MICE se ha consolidado a lo largo de las últimas décadas como uno de los sectores de más éxito y rentabilidad dentro del turismo. Por estas razones se hace necesario un plan estratégico que, teniendo en cuenta todas las circunstancias señaladas, lleve a la ciudad de Vitoria-Gasteiz a consolidarse como destino MICE.

ANTECEDENTES

El Plan Director de Turismo 2018-2020 de Vitoria-Gasteiz tuvo como estrategia consolidar la capital de Euskadi como destino turístico referente en materia de sostenibilidad. Este Plan fue el resultado de un proyecto participado entre grupos políticos, miembros de la Mesa Municipal de Turismo y agentes del sector turístico de la ciudad, con carácter de continuidad del Plan Estratégico de Turismo 2015-2017.

La aprobación del Plan Director de Turismo 2021-2024, que contó con acciones de colaboración de un total de 18 entidades y empresas con más de 30 participantes, aportando su experiencia y su visión multidisciplinar. El Plan ha pivotado en 5 ejes de actuación: gobernanza, la ciudad como destino turístico, marketing turístico, mejora y desarrollo de la oferta, el producto gastronómico y el código ético. Así, dentro de la gobernanza se han priorizado ciertas acciones en el DTI (certificado obtenido en 2020 y otorgado por Segittur), se ha definido la Mesa de Turismo como espacio de trabajo y se han realizado actuaciones de sensibilización de la ciudadanía.

Como ciudad de destino se acordó continuar trabajando en programas de desarrollo sostenible (ámbito certificado Biosphere) y apoyar las acciones encaminadas a la conectividad de la ciudad y a la mejora de la movilidad turística. En cuanto a la mejora y desarrollo de la oferta y producto se apuesta por el turismo de naturaleza, ecoturismo y turismo activo, y se sigue trabajando otros productos priorizados por el sector como el turismo cultural, enogastronómico y congresual.

Dentro del Programa de marketing para un destino sostenible se reorganiza la oferta en base a productos turísticos prioritarios y priorizados; y se coordina una estrategia de marketing con Basquetour: Plan de Marketing Turístico 2021-2024.

Vitoria-Gasteiz debe adaptar su modelo de desarrollo turístico en base a unas prioridades en la gestión, mejora del entorno urbano y en la promoción del destino. Se persigue, por tanto, una estrategia basada en el conocimiento del mercado actual apoyándose en sistemas de inteligencia de destino y observatorio turístico. Además se apuesta de manera clara y decisiva por su condición de ciudad *green*.

Pionera en Euskadi en lograr la certificación Biosphere en 2016, que marca el desarrollo turístico, pero también de la ciudad y teniendo en cuenta su marca Green, un propósito clave de Vitoria-Gasteiz es ser designado Smart Destination o Destino Inteligente. Ser un destino inteligente supone ser un destino innovador, que garantiza el desarrollo sostenible de su escenario turístico, accesible para todas las personas, que fomenta su competitividad, mediante un mejor aprovechamiento de sus recursos patrimoniales naturales y culturales y la creación de otros atractivos innovadores.

Asimismo, un destino inteligente busca incrementar la calidad de la persona que visita Vitoria-Gasteiz, a la vez que mejora la calidad de vida de la ciudadanía. Es, por tanto, un destino consolidado sobre una infraestructura tecnológica de vanguardia, que impulsa también la mejora de la conectividad del destino, tanto la aérea con mercados emisores lejanos como la interna, favoreciendo los desplazamientos y la movilidad sostenible en el destino.

OBJETO DEL CONTRATO:

El objeto general del Plan Estratégico de Turismo es el de crear un documento que sirva de guía de actuaciones para el desarrollo turístico sostenible de la ciudad de Vitoria-Gasteiz. Un plan de futuro que asiente las bases de trabajo a corto y medio plazo, con el fin de fomentar un desarrollo turístico que refleje los cambios del mercado, que preste atención e incorpore las nuevas tendencias del sector, que sea sostenible en todos sus ámbitos y, sobre todo, se conciba acorde a la realidad de las necesidades de la ciudad de Vitoria-Gasteiz. Un plan en el que para su definición se aúne a todos los agentes locales, se trabaje con la ciudadanía y se distinga por un espíritu de cohesión en el logro de sus objetivos de desarrollo sostenible.

Para abordar la elaboración del Plan Estratégico de Turismo 2025-2030 será preciso tener en cuenta:

1. Agenda Urbana Vitoria-Gasteiz 2030 (AU2030VG), que entre sus actuaciones recoge el desarrollo del turismo en nuestra ciudad, y con el objetivo de fomentar el turismo sostenible como marca de Vitoria- Gasteiz, a nivel local, nacional e internacional, implicando al sector turístico privado y a la ciudadanía. Asimismo, valora diferentes aspectos

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera.
Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.

Sinatzailearen izena *Firmado por*	JAVIER ESTEBARANZ GONZALEZ (Jefatura de Servicio de Congresos de Promoción Económica, Empleo, Comercio y Turismo)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	PSCSUCWOA4WJMSEPB65RCJELLQ	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	28/01/2025 15:17:33
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	2/6

PSCSUCWOA4WJMSEPB65RCJELLQ

de la propia ciudad que reflejan el modelo urbano y situación actual a diferentes niveles (economía, vivienda, igualdad, …), determinantes para tener en cuenta las posibilidades de la ciudad de cara a plantear una oferta turística

2. Plan Director de Turismo 2018-2020. Documento que pone en valor una Vitoria-Gasteiz como destino inteligente, que garantice su desarrollo sostenible en materia social, económica, cultural y medioambiental, haciéndolo accesible para todas las personas, que fomente su competitividad, y que persiga la eficiencia del modelo y mejora de calidad de los servicios. De este plan se ha de tener en cuenta en concreto los resultados de los grupos de trabajo realizados con el sector en el marco de este plan.
3. Plan Director de Turismo 2021-2024. Con este documento se planteó la revisión y actualización del anterior plan en un escenario de crisis generado por la COVID-19 y marcado por la puesta en marcha del Código Ético de Euskadi. En el plan se proyectaron 5 ejes y 108 acciones con prioridad en la fase operativa para las acciones DTI y los programas de desarrollo sostenible. Además se marcó el camino para potenciar la oferta y generar demanda de turismo de naturaleza, ecoturismo y del turismo activo, manteniendo un especial enfoque en el turismo MICE y el turismo cultural.
4. Informes diagnóstico y planes de acción DTI 2020 y 2023. El resultado del diagnóstico en 2020 arrojó un grado de cumplimiento de los requisitos del 68,8% y de 74,8% en el 2023. Seguir las líneas del modelo de gestión DTI contribuirá a la creación de un Plan Estratégico con vistas a un desarrollo turístico innovador, digital, accesible y sostenible.

El plan se ha dividido en dos lotes, debido a la necesidad de separar el turismo profesional del turismo de ocio, ya que los objetivos del turismo profesional (MICE) atienden a un público muy concreto con una organización y gestión de los recursos diferenciada. Las empresas licitadoras podrán presentarse a uno o a los dos lotes. Cada lote abordará diferentes aspectos clave para desarrollar un Plan Estratégico Integral.

Los estudios y documentos objeto de este contrato se entregarán en soporte papel, por duplicado, acompañado de soporte informático que permita su tratamiento posterior. Durante el desarrollo de los trabajos, será obligación del contratista entregar cuanta información le sea requerida por el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz para comprobar la buena ejecución del mismo.

LOTE 1- PLAN ESTRATÉGICO DE TURISMO DE VITORIA-GASTEIZ 2025-2030

El objeto general de este lote es la elaboración del Plan Estratégico de Turismo de Vitoria-Gasteiz para el período 2025-2030, a partir de un diagnóstico preciso. El Plan Estratégico de Turismo se amplía un año porque se estima que es un plan de envergadura a medio-largo plazo y en cuatro años se quedaría limitado en el tiempo. Un documento que, siguiendo la estela de los previos planes directores de turismo de la ciudad, incorpore un modelo de desarrollo turístico sostenible y consensuado, siguiendo en todo momento la metodología de Destino Turístico Inteligente. Este sistema de gestión turística, en adelante DTI, se aplicará en este trabajo con el fin de seguir, en todo momento, la misma metodología que marcan las administraciones supramunicipales para la financiación, planificación y gestión del desarrollo turístico de los destinos.

El Plan Estratégico de Turismo de Vitoria-Gasteiz 2025-2030 tendrá estos objetivos específicos:

1. Detallar la realidad actual turística de la ciudad, definiendo el mapa de agentes, el perfil del visitante y el alcance de los proyectos turísticos actuales.
2. Elaborar el perfil de la persona visitante, analizando sus características demográficas, motivaciones, comportamientos y preferencias, con el fin de reconocer sus necesidades.
3. Optimizar la oferta turística detectando las mejoras necesarias para lograr un mayor atractivo del destino.
4. Identificar nichos de mercado con los que interactuar para diversificar la oferta turística y buscar una mayor demanda.
5. Involucrar en el plan a todos los agentes implicados directa o indirectamente en la cadena de valor turística para favorecer sinergias y hacer más transparente y participativo el proceso.
6. Fortalecer la marca Vitoria-Gasteiz, potenciando una identidad turística única y atractiva que la distinga de otras ciudades.
7. Fortalecer lazos con los agentes turísticos de las comarcas alavesas y provincias cercanas para aumentar la estancia media y diversificar las fechas de visita.
8. Implicar y sensibilizar a la sociedad vitoriana en el desarrollo turístico de la ciudad, vigilando las posibles incidencias que el turismo pudiera provocar.
9. Definir las líneas estratégicas de trabajo futuras, siguiendo la metodología DTI, e identificando siempre su grado de viabilidad.
10. Contar con indicadores cuantificables que permitan visualizar los avances experimentados con la puesta en marcha del plan y la consecución de los objetivos planteados.

Fases y alcance del desarrollo de los trabajos

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera.
Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.

Sinatzailearen izena *Firmado por*	JAVIER ESTEBARANZ GONZALEZ (Jefatura de Servicio de Congresos de Promoción Económica, Empleo, Comercio y Turismo)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	PSCSUCWOA4WJMSEPB65RCJELLQ	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	28/01/2025 15:17:33
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	3/6

PSCSUCWOA4WJMSEPB65RCJELLQ

Para elaborar el Plan Estratégico de Turismo de Vitoria-Gasteiz será necesario el diseño y creación de un diagnóstico del modelo de destino y de sus visitantes. Este análisis servirá para consensuar con los agentes locales el modelo a seguir y trazar con identidad propia las bases del proyecto. Con todo ello se creará un documento final en el que se ordenen y fundamenten las acciones de acuerdo a los ejes de la metodología DTI para Vitoria-Gasteiz: Gobernanza, Innovación, Tecnología, Sostenibilidad y Accesibilidad.

Con el objetivo de plasmar un trabajo sólido y fundamentado, se establecen cinco meses para su ejecución. El trabajo se realizará en tres fases diferenciadas: 1.- Diagnóstico. 2.- Formulación estratégica y 3.- Redacción del Plan y establecimiento de indicadores para su seguimiento. Cada fase generará un documento en el que se recojan todos los trabajos realizados con sus respectivos elementos. Al finalizar cada fase, la entidad licitadora entregará este documento y lo presentará en una reunión de trabajo al Servicio de Congresos y Turismo enfatizando las conclusiones destacadas.

FASES

1.- Diagnóstico

La empresa adjudicataria realizará en los dos primeros meses del contrato un diagnóstico preciso sobre la situación actual de Vitoria-Gasteiz como destino turístico. En esta fase analizará al menos los siguientes puntos:

- Perfil del público real que visita la ciudad. Además del habitual análisis socio demográfico, se requiere analizar el "customer journey" en sus diversas fases. Diagnóstico de las motivaciones hacia la elección de la ciudad previo al viaje, nivel de satisfacción durante y posterior a la visita, así como de las quejas y/o reclamaciones, que muestren el paisaje que conforman las personas visitantes.
- Modelo de destino, oferta, demanda y relación de recursos turísticos de Vitoria-Gasteiz.
- Impacto de los proyectos turísticos implantados y análisis de los productos y experiencias turísticas de la ciudad.
- Entorno y mapa de actores del sector. Estructura organizativa, de gobernanza y del ecosistema de entes públicos y privados de la actividad turística en la ciudad.
- Benchmarking: últimas tendencias del sector y análisis de la competencia, identificando destinos parejos, competidores o potencialmente destacados, especialmente en cuanto a metodología DTI y sostenibilidad.

El diagnóstico se apoyará en todo momento en la edición 2023 para la ciudad de Vitoria-Gasteiz del Informe Diagnóstico y Plan de Acción Destino Turístico Inteligente (IDPADTI VITORIA-GASTEIZ), publicado por SEGITTUR, Sociedad Mercantil Estatal para la Gestión de la Innovación y las Tecnologías Turísticas, S.A.M.P.

2.- Formulación de la estrategia.

A partir de los resultados del diagnóstico, en los siguientes dos meses, se trazará la futura estrategia, apoyándose en un proceso participativo con los agentes del sector turístico y la ciudadanía. El documento de esta fase recogerá al menos los siguientes puntos:

- Percepción de los agentes turísticos locales y de la ciudadanía respecto a la actividad turística de la ciudad y al modelo de desarrollo turístico futuro, de manera que perciban que se valoran sus intereses y preocupaciones.
- Concreción de la misión, visión y valores del destino para un desarrollo turístico responsable, así como la detección de los aspectos clave que facilitan o dificultan los objetivos de éxito.
- Gestión inteligente para alcanzar los objetivos y proyección de estrategias viables de planificación de una estrategia de segmentación de producto, de una estrategia de segmentación de la demanda, y de estacionalidad del destino, concretando medidas específicas asociadas.
- Establecimiento de las líneas de comunicación, marketing, dinamización y comercialización, distinguiendo públicos y mercados potenciales para la promoción del destino. Así como su temporalidad, teniendo en cuenta acciones programadas en la ciudad desde otros ámbitos con influencia en el sector turístico, con objeto de aprovechamiento/beneficio de lanzamiento de acciones de marketing y dinamización.

Esta fase finalizará con la aprobación del documento borrador del Plan estratégico y sus líneas de actuación por parte del equipo técnico designado por el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz para el seguimiento y validación del Plan Estratégico.

3.- Redacción del documento final del Plan y de indicadores propuesta de seguimiento.

Esta fase reunirá, en el último mes del contrato, el trabajo realizado en las fases anteriores dando coherencia a todo el contenido y lo completará al añadirle el plan de acción de acuerdo a la realidad del destino y de acuerdo a la metodología DTI (Para ello desde el Ayuntamiento se facilitará la herramienta MIDENET, que permitirá ayudar a plantear indicadores más realistas y medibles):

- Documento final en el que se plasme una hoja de ruta de acciones fundamentadas y ordenada para lograr los objetivos detectados, desde el año 2025 hasta el 2030.

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera.
Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.

Sinatzailearen izena *Firmado por*	JAVIER ESTEBARANZ GONZALEZ (Jefatura de Servicio de Congresos de Promoción Económica, Empleo, Comercio y Turismo)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	PSCSUCWOA4WJMSEPB65RCJELLQ	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	28/01/2025 15:17:33
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	4/6

PSCSUCWOA4WJMSEPB65RCJELLQ

- Propuesta de calendario/cronograma 2025-2030 por líneas de actuación y/o por ejes DTI.
- Estimación de los recursos humanos y económicos necesarios para llevar a cabo las acciones propuestas en el Plan, que permitan abordar los problemas detectados y las soluciones planteadas.
- Modelo de seguimiento y evaluación del plan, describiendo la metodología e indicadores cuantitativos y/o cualitativos que emplear por cada línea de acción.

Es necesario tener en cuenta que las acciones propuestas en esta última fase deberán proyectarse siempre con aspectos evaluables en su mayoría cuantificables, siempre de acuerdo a las capacidades realistas de la entidad responsable del plan, tanto humanas como financieras.

LOTE 2 - PLAN ESTRATÉGICO MICE 2025-2027

El contrato tiene como objeto la contratación del servicio de elaboración de un Plan Estratégico de MICE (Meetings, Incentives, Conferences and Exhibitions) de Vitoria-Gasteiz, en el cual se definirá la estrategia de futuro que se desea implementar entre los años 2025 y 2027 al ser un Plan Operativo, por lo que se implementará a corto plazo.

El objetivo de este Plan será posicionar la marca de la ciudad Vitoria-Gasteiz como un destino MICE con una propuesta de valor encaminada a lograr una mayor competitividad en el medio-largo plazo, con una clara apuesta por la sostenibilidad, la accesibilidad, la digitalización y el legado de los eventos.

Actualmente, están sucediendo cambios notables que afectan a la cantidad y calidad de la oferta de eventos, las necesidades y tendencias tecnológicas del sector, el posicionamiento de los destinos competidores, etc. Ante este nuevo funcionamiento de la industria MICE, desde el Servicio de Congresos y Turismo, así como desde el Vitoria-Gasteiz Convention Bureau se considera que el futuro plan de trabajo deberá apoyarse de la estrategia de gestión de los destinos turísticos inteligentes DTI. Ya que esta metodología está enfocada en garantizar la competitividad y la mejora continua de las actividades a partir de un plano transversal. Este factor metodológico hará que el ámbito MICE local progrese de un modo más abierto y acorde a las necesidades del destino.

Por todas estas razones se hace necesaria una hoja de ruta que, teniendo en cuenta todas las circunstancias señaladas, lleve a la ciudad de Vitoria-Gasteiz a consolidarse como destino MICE. Para ello el contrato que se desea licitar deberá contar al menos con las siguientes fases de trabajo y documentación específica original generada para cada apartado:

1. Diagnóstico: análisis de la oferta, demanda, agentes y recursos
   - Infraestructuras y medios humanos. Capacidades tecnológicas y logísticas.
   - Tipos de eventos y congresos.
   - Actores y percepción del sector.
   - Análisis de destinos MICE competidores y referentes.
   - Identificación de mejores prácticas y tendencias del sector.
2. Marketing, Promoción y Colaboraciones
   - Identificación de segmentos y nichos clave dentro del mercado MICE y estrategias de atracción.
   - Estrategias de comunicación y promoción del posicionamiento del destino.
   - Estrategias de captación de congresos y eventos.
   - Participación en ferias y eventos internacionales.
   - Establecimiento de acuerdos con colectivos del sector, entes gestores, agencias de viajes, organizadores de eventos y otras partes interesadas.
3. Plan de Acción
   - Líneas de acción y plan de trabajo alineado con la metodología DTI.
   - Cronograma de actividades y acciones específicas.
   - Indicadores de desempeño y métricas de éxito.

Se establecen tres meses para la ejecución del trabajo. Cada fase generará un documento en el que figuren todos los trabajos realizados con sus respectivos componentes. Al finalizar cada fase, la entidad licitadora entregará el documento específico y lo presentará en una reunión de trabajo al personal responsable del contrato del Servicio de Congresos y Turismo.

PRESENTACIÓN DE OFERTAS

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera.
Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.

Sinatzailearen izena *Firmado por*	JAVIER ESTEBARANZ GONZALEZ (Jefatura de Servicio de Congresos de Promoción Económica, Empleo, Comercio y Turismo)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	PSCSUCWOA4WJMSEPB65RCJELLQ	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	28/01/2025 15:17:33
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	5/6

PSCSUCWOA4WJMSEPB65RCJELLQ

Las empresas licitadoras deberán presentar su propuesta de intervención en la que como mínimo se describan las condiciones y características de los servicios ofertados respondiendo a lo solicitado en este pliego técnico.

Cada proyecto presentado por cada lote dispondrá de tres documentos: un documento de diagnóstico, otro para la memoria técnica y otro para los medios de evaluación y seguimiento. En la memoria se especificarán los aspectos y contenidos a trabajar por fases, los medios humanos destinados al servicio, herramientas de software y hardware a utilizar, etc.

La propuesta también deberá recoger el importe total de los servicios ofertados desglosando los costes directos, indirectos, sociales, desplazamientos, dietas, gastos generales, beneficio empresarial, etc.

Para el diagnóstico del lote 1 será imprescindible indicar la metodología de la encuesta del visitante, incluyendo el número de personas encuestadas y su alcance. Además para la segunda fase se necesitará argumentar el modelo de convocatorias y las dinámicas de participación.

Asimismo, de conformidad con el artículo 50 del DECRETO 79/2019, de 19 de noviembre, será necesaria la realización de una evaluación de impacto lingüístico de los planes de turismo, por lo que la empresa contratada deberá emitir, como mínimo, un informe de alcance de la Evaluación de Impacto Lingüístico.

EQUIPO DE TRABAJO

El equipo de trabajo de cada lote deberá contar con dos personas a jornada completa durante la duración del contrato, con experiencia en la realización de trabajos de consultoría y planificación estratégica en el ámbito del turismo. Además deberán presentar formación universitaria en cualquiera de las áreas del conocimiento relacionadas con el objeto de este contrato: turismo, marketing, derecho y/o economía. Asimismo, se valorará que el equipo cuente con formación específica en áreas relacionadas con la sostenibilidad, la accesibilidad turística o la innovación en el sector.

La entidad adjudicataria asignará una persona responsable del proyecto durante el desarrollo del trabajo. Esta persona informará periódicamente y bajo demanda de la evolución de los trabajos y se coordinará con el personal responsable del Servicio de Congresos y Turismo, con quienes mantendrá un contacto constante. Durante el desarrollo del plan estratégico, será obligación de la entidad adjudicataria entregar cuanta información asociada le sea requerida por el Servicio de Congresos y Turismo.

PRECIO MÁXIMO DE LICITACIÓN

LOTE 1- PLAN ESTRATÉGICO DE TURISMO DE VITORIA-GASTEIZ 2025-2030

El presupuesto base licitación del contrato es de:

TIPO DE LICITACIÓN:	43.430,00 € (IVA excluido)
IVA:	9.120,30 € (21%)
PRESUPUESTO TOTAL:	52.550,30 € (IVA incluido)

LOTE 2 - PLAN ESTRATÉGICO MICE 2025-2027

El presupuesto base licitación del contrato es de:

TIPO DE LICITACIÓN:	15.858,00 € (IVA excluido)
IVA:	3.330,18 € (21%)
PRESUPUESTO TOTAL:	19.188,18 € (IVA incluido)

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera.
Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.

Sinatzailearen izena *Firmado por*	JAVIER ESTEBARANZ GONZALEZ (Jefatura de Servicio de Congresos de Promoción Económica, Empleo, Comercio y Turismo)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	PSCSUCWOA4WJMSEPB65RCJELLQ	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	28/01/2025 15:17:33
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	6/6

PSCSUCWOA4WJMSEPB65RCJELLQ