Langarikabideko Plaza 4. Behea –Tlf. 945 30 12 00 – Faxa 945 31 21 85 – 01200 AGURAIN – info@cuadrillasalvatierra.org

PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO PARA LA MEJORA DE LA COMPETITIVIDAD DE LAS EMPRESAS TURÍSTICAS DE LOS MUNICIPIOS QUE INTEGRAN LA CUADRILLA DE LA LLANADA ALAVESA MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO

Expediente: A/2026/1

En la comarca de la Llanada Alavesa se quiere trabajar en la mejora de la competitividad y sostenibilidad a través de las empresas turísticas pertenecientes a la comarca, en el marco del Código Ético del Turismo de Euskadi.

El Código Ético del Turismo de Euskadi es una herramienta vital para el desarrollo de la Agenda de Desarrollo 2030, cuyo objetivo final no deja de ser otro que cumplir con los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

Desde la comarca se pretende llevar 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 extensión de un proyecto integrador que comienza con la adhesión de las empresas al Código Ético del Turismo de Euskadi para mostrar su compromiso con la sostenibilidad y responsabilidad. Una vez adheridas las empresas, estas adquieren el compromiso de cumplir con los 8 principios establecidos en el Código Ético del Turismo de Euskadi que van alineados con los ámbitos de Gobernanza, Tecnología, Innovación, Sostenibilidad y Accesibilidad; y que se materializan a través de la implementación de actuaciones asociadas al citado código.

Por lo tanto, con este contrato se busca trabajar la competitividad de las empresas y lograr que nuestra comarca sea destino turístico excelente.

1. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del contrato que se elabora a partir de este documento es canalizar y ejecutar iniciativas que contribuyan a la mejora de la competitividad de las empresas turísticas de la comarca para lograr un destino turístico excelente, así como garantizar el seguimiento del Código Ético del Turismo de Euskadi y la preparación para futuros programas de calidad (p. ej., SICTED, EPI y DTI).

Para ello se establecen las condiciones técnicas de contratación mediante procedimiento abierto.

Langarikabideko Plaza 4. Behea –Tlf. 945 30 12 00 – Faxa 945 31 21 85 – 01200 AGURAIN – info@cuadrillasalvatierra.org

2. OBJETIVO DEL CONTRATO

La comarca de la Llanada Alavesa persigue, entre otros, los siguientes objetivos:

1. Mejorar la competitividad del turismo como actividad económica generadora de riqueza y empleo.
2. Establecer una sistemática para incrementar la profesionalización del sector.
3. Mejorar la gestión de las empresas turísticas.
4. Promover la excelencia de la oferta turística.
5. Establecer una sistemática para mejorar la satisfacción de los clientes.
6. Consolidar la implantación del Código Ético y preparar a las empresas para futuros sistemas de calidad (SICTED – EPI – DTI).

El objetivo general que se persigue con la implementación de las acciones propuestas es, por tanto, trabajar en cuanto al destino, en vectores de competitividad sostenible, inteligente y responsable a través de actividades que mejoren la competitividad en las empresas turísticas de la comarca.

3. SERVICIO A PRESTAR

Programas de competitividad

La empresa adjudicataria deberá llevar a cabo el programa de competitividad "Código ético" planteado por Basquetour para trabajar por un desarrollo turístico sostenible, adaptados a las necesidades, circunstancias y expectativas de las empresas turísticas de la comarca.

Las tareas a realizar por la empresa adjudicataria son las siguientes:

- Captación de empresas y sensibilización
- Asesoramiento y asistencia técnica
- Información
- Impartición de formación y/o talleres y participación en formaciones convocadas por Basquetour o la Cuadrilla.
- Pasos a seguir para la obtención de certificados
- Seguimiento y acompañamiento de las empresas adheridas (revisión de compromisos, buenas prácticas y medidas correctoras).
- Evaluación e impacto de las acciones

Langarikabideko Plaza 4. Behea –Tlf. 945 30 12 00 – Faxa 945 31 21 85 – 01200 AGURAIN – info@cuadrillasalvatierra.org

- Elaboración de informes de seguimiento (al menos semestral) y memoria final con indicadores e impacto.
- Coordinación con agentes
- Asistencia a actos de reconocimiento y entrega de certificaciones a empresas
- Preparación de las empresas para futuros programas de calidad, si procede. (p. ej., SICTED, EPI – DTI).

La comarca podrá realizar adaptaciones en el número de horas dedicadas a cada fase/acción en función de la oferta técnica del adjudicatario y del número y naturaleza de las empresas participantes.

A la hora de detallar estas tareas, se deberán indicar las fases, acciones, horas, resultados esperados (se valorará el grado de profundidad, coherencia con los objetivos y resultados esperados), metodología, cronograma, …, especificando lo establecido en el apartado.

Los valores que deberán tenerse en cuenta a la hora de desarrollar el proyecto, son los siguientes:

- Turismo responsable
- Sostenibilidad turística
- Accesibilidad turística
- Colaboración
- Diversidad de las necesidades
- Cultura, patrimonio y tradición local

En cualquier caso, todas las iniciativas se basarán en la Estrategia Vasca de Turismo 2030 del Departamento de Turismo, Comercio y Consumo del Gobierno Vasco.

Por otra parte, en el caso de que se decidiera llevar a cabo alguna otra iniciativa en el marco de la competitividad, bien por decisión de la propia entidad o bien por requerimiento de Basquetour, sería obligación del adjudicatario del contrato prestar el asesoramiento y asistencia técnica necesaria para el desarrollo de dicho programa.

Además, si en el ejercicio de la competencia se determinara desde Basquetour la necesidad de formación y homologación de la empresa adjudicataria para la gestión del programa, será obligación de la empresa adjudicataria llevarlo a cabo.

La empresa adjudicataria presentará una propuesta de programas de competitividad comarcal. Además, para la adecuada implantación de las propuestas que se realicen, deberá tenerse en cuenta que se celebrarán o podrán celebrarse reuniones de coordinación tanto con el departamento de turismo comarcal, como con las del área de turismo de los

Langarikabideko Plaza 4. Behea –Tlf. 945 30 12 00 – Faxa 945 31 21 85 – 01200 AGURAIN – info@cuadrillasalvatierra.org

ayuntamientos y con el resto de empresas y/o agentes que trabajan en Euskadi en materia de competitividad turística a las que la empresa adjudicataria deberá asistir.

Adicionalmente, será obligación del adjudicatario del contrato al que se refieren los presentes pliegos de prescripciones técnicas, la participación en las mesas de turismo que se celebren en la comarca (1-2 veces al año) y la presentación del informe de seguimiento de los programas.

4. PLAZOS Y CALENDARIO

Vigencia inicial: Hasta el 31 de diciembre de 2026, con posibilidad de prórrogas anuales sucesivas hasta un máximo de 3 años, sin superar lo previsto en el artículo 29 de la LCSP.

El plazo se iniciará a la firma del contrato.

5. A PRESENTAR CON LA PROPUESTA

Las empresas licitadoras deberán presentar una **memoria técnica**, en la que se explique la organización de los trabajos objeto del servicio, la metodología de trabajo para llevarlos a cabo y su experiencia previa y la oferta económica

5.1.- Oferta técnica:

a) Acciones planteadas y, su desarrollo:

- Propuesta para la realización del programa "Código ético" dirigido a la competitividad de las empresas, dividida en fases y secciones. Se detallarán la descripción de la acción, las tareas y acciones concretas, los instrumentos y medios materiales que se utilizarán en cada acción; recursos; …
- Objetivos; resultados; impacto y/o incidencia que se prevé con esas acciones.
- El procedimiento de cada fase, cuándo y dónde realizarlas, horas de ejecución de las mismas.
- Horas necesarias para cada acción.
- Propuesta de cronograma anual.

b) Metodología y estrategia:

Langarikabideko Plaza 4. Behea –Tlf. 945 30 12 00 – Faxa 945 31 21 85 – 01200 AGURAIN – info@cuadrillasalvatierra.org

El adjudicatario deberá determinar, para la consecución de la competitividad, el modo en que se llevará a cabo teniendo en cuenta la situación y grado de implementación de las empresas turísticas de la comarca, así como las herramientas e instrumentos que sirvan para ello.

- Forma de captación, identificación o seguimiento de las empresas.
- Canalización del asesoramiento y la asistencia técnica.
- Forma de coordinación con los diferentes agentes.

c) Experiencia del personal adscrito a la ejecución del contrato (Máx. 1 persona)

- Currículum de la persona encargada de la ejecución del programa y; formación y experiencia, si existiese experiencia en relación con el objetivo solicitado en la licitación.
- Trabajos realizados por la empresa que se presenta a la licitación en iniciativas similares.

Deberá especificarse en la memoria quién será la **persona adscrita a la ejecución del contrato**. La persona adscrita deberá estar formada en el Código Ético del Turismo de Euskadi o comprometerse a recibir dicha formación en los plazos que marque Basquetour.

5.2.- Oferta económica:

Deberá adecuarse a los criterios establecidos en el pliego de cláusulas administrativas particulares.

6. MODO DE PAGO Y FACTURACION

Una vez completado el servicio de los cuatro primeros meses, y siempre después del visto bueno de la persona responsable de proyecto al informe de seguimiento presentado por la empresa, se facturará el 50%.

El 50% restante, se abonará en diciembre a la finalización del año natural, también en este caso con el visto bueno del responsable del proyecto de la Cuadrilla a la memoria final.

Respecto a la facturación, la factura deberá ser electrónica.

La factura contendrá:

Langarikabideko Plaza 4. Behea –Tlf. 945 30 12 00 – Faxa 945 31 21 85 – 01200 AGURAIN – info@cuadrillasalvatierra.org

- Nombre del proyecto: título del proyecto con indicación de las empresas y horas.
- Acciones realizadas

En caso de error de la factura, se deberán realizar las correcciones oportunas (en concepto, relación de trabajos realizados, número de horas) y se deberá presentar un nuevo documento de factura. En este caso se deberá presentar la factura negativa de anterior factura no correcta.

7. DOCUMENTOS A PRESENTAR EN EL DESARROLLO DEL PROYECTO

La empresa adjudicataria deberá elaborar y presentar a la Cuadrilla de la Llanada Alavesa, al menos, los siguientes documentos, cuando le sean requeridos por el responsable del programa de la Cuadrilla en las condiciones fijadas en la tabla y a través de los medios indicados:

DOCUMENTOS	FORMATO	MODO DE ENVÍO	IDIOMA	VALIDADO
Datos y fichas de participantes en el programas	.pdf, .doc	Email	Euskara y/o Castellano	
Presentación y materiales que se utilizarán para la realización de acciones concretas	.pdf, .doc	Email	Euskara y/o Castellano	Antes del uso
Informe de seguimiento transcurridos los 4 primeros meses	.pdf, .doc	Email	Euskara y/o Castellano	
Presentación y materiales que se utilizarán para realización de formaciones/talleres	.pdf, .doc	Email	Euskara y/o Castellano	Antes del uso
Actas de reuniones realizadas con empresas	.pdf, .doc	Email	Euskara y/o Castellano	
Facturas	.pdf	Electrónica	Euskara y/o Castellano	
Memoria final	.pdf, .doc	Email	Euskara y/o Castellano	

Langarikabideko Plaza 4. Behea –Tlf. 945 30 12 00 – Faxa 945 31 21 85 – 01200 AGURAIN – info@cuadrillasalvatierra.org

Además, será obligación del adjudicatario elaborar y presentar los informes que le sean requeridos por la Cuadrilla de la Llanada Alavesa para conocer el estado de los programas.

La documentación que se presente a las empresas participantes deberá ser previamente aprobada por la Cuadrilla de la Llanada Alavesa. Junto a ello, los documentos a desarrollar se generarán en soporte digital, salvo que sea necesario hacerlo en soporte papel.

En los documentos que genere el adjudicatario se hará referencia a todas las entidades subvencionadoras del proyecto, de acuerdo con las instrucciones que al efecto dicte la Cuadrilla de la Llanada Alavesa.

8. USO DE LAS LENGUAS PARA EL DESARROLLO DEL PROGRAMA

El castellano es la lengua más utilizada por la mayoría de los/las agentes, empresas e instituciones de la Llanada Alavesa, por lo que en la base del proyecto predominará el castellano. Sin embargo, al desarrollar el proyecto, las relaciones de la empresa adjudicataria con las empresas y usuarios/as de la comarca participantes en los programas serán en euskera o castellano, según decidan los/las participantes. En las relaciones y sesiones de asesoramiento y apoyo individualizado la empresa participante recibirá el servicio en el idioma elegido. Las sesiones grupales se realizarán en euskera y castellano, teniendo en cuenta la lengua preferida por los participantes en función de lo que decida la comarca.

Las acciones públicas (comunicaciones, materiales y documentación) deberán estar disponibles en ambas lenguas.

9. COORDINACIÓN Y SEGUIMIENTO

El contrato se llevará a cabo bajo la dirección y supervisión de la Cuadrilla de la Llanada Alavesa.

La Cuadrilla facilitará a la empresa adjudicataria los mecanismos, instrucciones y orientaciones necesarias para la realización del objeto del contrato. Para ello, el técnico de turismo de la Cuadrilla será la persona encargada del proyecto en nombre de la

Langarikabideko Plaza 4. Behea –Tlf. 945 30 12 00 – Faxa 945 31 21 85 – 01200 AGURAIN – info@cuadrillasalvatierra.org

Cuadrilla. Esta última convocará cuantas reuniones de seguimiento considere necesarias para la correcta ejecución del contrato. La empresa adjudicataria asistirá a todas las reuniones convocadas por la Cuadrilla, tanto ordinarias como extraordinarias de coordinación.

La coordinación incluirá las indicaciones de Basquetour en relación con el Código Ético y futuros programas de calidad.

10. CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCION DE DATOS

La empresa adjudicataria estará obligada a guardar secreto sobre los datos de las empresas participantes, atendiendo a su naturaleza confidencial. La empresa adjudicataria deberá indemnizar a la Cuadrilla y a las personas afectadas por los daños que, en su caso, se ocasionen por violación del sigilo profesional.

Cuando la ejecución del contrato implique la utilización de datos de carácter personal, el adjudicatario se regirá por el régimen de protección de datos de carácter personal vigente. En ese caso, la Cuadrilla y la empresa adjudicataria suscribirán un contrato para el tratamiento de datos de carácter personal a través de un tercero. Este contrato se adjuntará como anexo al contrato administrativo.