

PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE CONSULTORÍA TÉCNICA PARA LA IMPLANTACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE LAS NORMAS UNE 178501 DESTINO TURISTICO INTELIGENTE (DTI) Y UNE 178510 EMPRESA TURISTICA INTELIGENTE (ETI), 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 **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 recopilada 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 BASQUETOURL, Agencia Vasca de Turismo (en adelante BASQUETOURL), 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 y empresas turísticas, 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 y empresas turísticas, 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:

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 destinos y empresas en 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, integrando en esta ecuación a las empresas. Siendo ésta protagonistas, también, de su propia transformación digital y sostenible.

Se considera que esta transformación se vertebrará a través de la incorporación de la inteligencia en la empresa, aplicada mediante un sistema que contemple aspectos relativos a la gestión, la innovación, la tecnología, la accesibilidad y la sostenibilidad, mostrando un paralelismo con la metodología de aplicación en los Destinos Turísticos Inteligentes, de ahora en adelante (DTI), y transformando las empresas en Empresas Turísticas Inteligentes, de ahora en adelante (ETI).

El sistema de gestión tanto de destino como de empresa debe garantizar un proceso de aprendizaje y mejora continua, en la que se establezcan sus propios objetivos y planifiquen y pongan en marcha una serie de acciones para lograrlos, controlar su cumplimiento y de diseñar acciones de mejora. Tanto de destino como de empresa contemplan aspectos relativos a los cinco ejes de: gestión, innovación, tecnología, accesibilidad y sostenibilidad.

Ello se materializa con la implantación de las normas UNE 178501 Destino Turístico Inteligente (DTI) y UNE 178510 Empresa Turística Inteligente (ETI).

Es por ello por lo que desde BASQUETOURL se quiere favorecer la implantación de estas normas en los destinos y empresas turísticas de Euskadi como parte del Plan Estratégico de Turismo de Euskadi el cual, a su vez da respuesta a la Agenda Euskadi Basque Country 2030 adoptada por el Gobierno Vasco, alineada con la Estrategia 2030 del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, y así avanzar de una manera coherente y cohesionada hacia la consecución de los 17 ODS.

2.- OBJETO DEL CONCURSO

El objeto del concurso es la contratación de los servicios de consultoría técnica para el diseño y desarrollo de la metodología, implantación y certificación con las normas UNE 178501 Destino Turístico Inteligente (DTI) y UNE 178510 Empresa Turística Inteligente (ETI).

La implantación se llevará a cabo en 1 destino turístico de Euskadi y un máximo de 25 empresas turísticas de Euskadi, siendo éstos a elección de BASQUETOURL.

El presente pliego establece las prescripciones técnicas de aplicación en la ejecución del contrato del proyecto.

3.- DESARROLLO DEL SERVICIO

Para la correcta presentación de la propuesta de servicios objeto de la presente contratación se deberá tener en cuenta la siguiente información:

- Norma UNE 178501:2018: Sistema de gestión de los destinos turísticos inteligentes. Requisitos.
- Norma UNE 178510:2023: Empresas Turística Inteligente (ETI). Requisitos y recomendaciones para su gestión y transformación.

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:

- Norma UNE 178501:2018: Sistema de gestión de los destinos turísticos inteligentes Requisitos, adquirida por Basquetour S.A.; salvo que la empresa adjudicataria ya la haya adquirido por su cuenta previamente, para elaborar la propuesta de este pliego.

- Y los datos del destino participante
- Norma UNE 178510:2023: Empresas Turística Inteligente (ETI). Requisitos y recomendaciones para su gestión y transformación, adquirida por Basquetour S.A.; salvo que la empresa adjudicataria ya la haya adquirido por su cuenta previamente, para elaborar la propuesta de este pliego.
- Y los datos de las empresas participantes, indicando el subsector al que pertenecen.

3.1 . TAREAS A REALIZAR POR LA EMPRESA ADJUDICATARIA:

El proyecto trata de contratar los servicios de consultoría técnica para el diseño y desarrollo de la metodología, implantación y certificación con las normas UNE 178501 Destino Turístico Inteligente (DTI) y UNE 178510 Empresa Turística Inteligente (ETI).

La propuesta debe contener estos cuatro procesos:

A. Proceso de diseño y desarrollo de ambas metodologías (DTI/ETI) de implantación:

La empresa adjudicataria deberá diseñar y desarrollar las metodologías de implantación para ambas normas de manera independiente, es decir se esperan dos metodologías. Estas metodologías tendrán carácter revisable anualmente hasta fin de contrato, derivado de las posibles prorrogas del mismo.

Cada metodología deberá contener como mínimo (documentos):

- un manual de gestión
- procedimientos asociados
- formatos correspondientes

Este diseño y desarrollo de las metodologías deberán ser verificadas por parte de BASQUETOURL, para posteriormente continuar con el proceso de implantación.

B. Proceso de implantación ETI:

Una vez diseñada y desarrollada la metodología ETI y verificada por BASQUETOUR, ésta será implantada en las 25 empresas seleccionadas.

En caso de detectar la necesidad durante la implantación, de mejoras o cambios puntuales, éstos podrán ser incluidos adicionalmente de manera inmediata (previa autorización de BASQUETOUR).

C. Proceso de implantación DTI:

Una vez diseñada y desarrollada la metodología DTI y verificada por BASQUETOUR, ésta será implantada en el destino seleccionado.

En caso de detectar la necesidad durante la implantación, de mejoras o cambios puntuales, éstos podrán ser incluidos adicionalmente de manera inmediata (previa autorización de BASQUETOUR).

D. Proceso de certificación DTI/ETI:

La empresa adjudicataria será responsable del acompañamiento tanto en destino como en empresas, del proceso completo de certificación y del éxito de ambos proyectos.

Se entiende por proceso completo, los siguientes hitos, según dicta la entidad de certificación correspondiente acreditada por ENAC:

- Proceso de adhesión, desde la apertura de expediente hasta registro completo.
- Proceso de auditoría, desde la solicitud de auditoria hasta el acompañamiento en la misma.
- Proceso de certificación, desde resolución de no-conformidades, en caso de ser necesario, hasta gestión del uso de la marca una vez el participante haya superado con éxito el proceso de certificación.

Por tanto, y debido a las características particulares de este proyecto, la empresa adjudicataria debe abordar al menos las siguientes fases en cada proceso, que deberán ser presentados en la propuesta:

1) Planificación, ejecución y seguimiento de las reuniones con BASQUETOURL (presencial/online en función de las necesidades de BASQUETOURL), para el seguimiento del proyecto, incluyendo el correspondiente cronograma general que incluya los siguientes apartados:

- A. Diseño y desarrollo de ambas metodologías (DTI/ETI) de implantación
- B. Implantación ETI
- C. Implantación DTI
- D. Certificación DTI/ETI

ENTREGABLE(S) durante la ejecución del proyecto:

- Cronograma general (formato hoja de cálculo/ imagen de proyecto): único
- 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 (principalmente presenciales) con destino y empresas participantes, para cada uno de los siguientes procesos:

- B. Implantación ETI
- C. Implantación DTI
- D. Certificación DTI/ETI

ENTREGABLE(S) durante la ejecución del proyecto:

- Herramienta de seguimiento general del proyecto (formato libre)
- Presentación proyecto (formato presentación) como material soporte para informar del proyecto a cada participante: por participante
- Informe de seguimiento (formato presentación): por reunión y participante (acumulativo)

3) Ejecución del proyecto, para cada uno de los siguientes procesos:

A. Diseño y desarrollo de ambas metodologías (DTI/ETI) de implantación

La empresa adjudicataria realizará al menos las siguientes tareas:

- Diseñar y desarrollar la metodología de implantación para ambas normas de manera independiente, es decir dos metodologías;
- verificarla con BASQUETOURL;
- y rediseñar la metodología anualmente si procede.

Cada metodología deberá contener como mínimo (documentos):

- un manual de gestión (incluyendo su mapa de procesos correspondiente)
- procedimientos asociados (tantos como se estimen necesarios para la correcta implantación de la norma por parte de otros destinos y empresas)
- formatos correspondientes (tantos como se estimen necesarios para la correcta implantación de la norma por parte de otros destinos y empresas)

ENTREGABLE(S) durante la ejecución del proyecto:

- Ambas metodologías (validez anual): destino y empresa

B. Implantación ETI

Una vez diseñada y desarrollada la metodología ETI y verificada por BASQUETOURL, ésta será implantada en las 25 empresas seleccionadas.

La empresa adjudicataria realizará al menos las siguientes tareas:

- Primer contacto con cada participante para presentación del proyecto e identificación (información de contacto) de las personas participantes de cada empresa.

ENTREGABLE(S) durante la ejecución del proyecto:

- Listado general, con la información de contacto por cada empresa participante.
(Formato hoja de cálculo)

- Labor de campo con cada participante:
 - Tantas visitas/contactos como sean necesarios para implementar la norma UNE178510, valiéndose de la metodología correspondiente verificada por BASQUETOURL.

ENTREGABLE(S) durante la ejecución del proyecto:

- Informe de visita/contacto: por participante (acumulativo)
- Informe de mejoras identificadas en el proceso (acumulativo): único
- Documento de la Norma UNE correspondiente: por participante (a cada participante)

C. Implantación DTI

Una vez diseñada y desarrollada la metodología DTI y verificada por BASQUETOURL, ésta será implantada en un destino seleccionado.

La empresa adjudicataria realizará al menos las siguientes tareas:

- Primer contacto con el destino participante para presentación del proyecto e identificación (información de contacto) de las personas participantes en el mismo.

ENTREGABLE(S) durante la ejecución del proyecto:

- Listado general, con la información de contacto del destino participante. (Formato hoja de cálculo)

- Labor de campo con cada participante:
 - Tantas visitas/contactos como sean necesarios para implementar la norma UNE178501, valiéndose de la metodología correspondiente verificada por BASQUETOURL.

ENTREGABLE(S) durante la ejecución del proyecto:

- Informe de visita/contacto: por destino (acumulativo)

- Informe de mejoras identificadas en el proceso (acumulativo): único
- Documento de la Norma UNE correspondiente: por destino

D. Certificación DTI/ETI:

La empresa adjudicataria será responsable del acompañamiento tanto en destino como en empresas, del proceso completo de certificación y del éxito de ambos proyectos.

Para ello la empresa adjudicataria realizará al menos las siguientes tareas para cada participante:

- o Acompañamiento en proceso de adhesión desde la apertura de expediente hasta registro completo del participante.
- o Acompañamiento en proceso de auditoría, desde la planificación y contratación de auditoria con empresa certificadora homologada hasta el acompañamiento en la misma.
- o Acompañamiento en proceso de certificación, desde resolución de no-conformidades, en caso de ser necesario, con objeto de tener valoración positiva en el Comité de Certificación correspondiente, hasta gestión del uso de la marca una vez el participante haya superado con éxito el proceso de certificación.

La empresa adjudicataria será responsable de todos los costes derivados del proceso de adhesión, proceso de auditoría, así como del proceso de certificación.

ENTREGABLE(S) durante la ejecución del proyecto:

- Documento Norma UNE correspondiente: por participante (a cada participante)
- El Certificado emitido por la entidad competente: por participante

4) Gestión de proyecto:

El calendario estimado para la correcta ejecución del proyecto se debe ajustarse a:

- A. Diseño y desarrollo de ambas metodologías (DTI/ETI) de implantación: periodo máximo primeros tres meses
 - Tareas mínimas solicitadas a realizar (+entregables)
- B. Implantación ETI: periodo máximo siguientes cinco meses (hito máximo Comité de Certificación septiembre 2025).
 - Tareas mínimas solicitadas a realizar (+entregables)
- C. Implantación DTI: periodo máximo siguientes cinco meses (hito máximo Comité de Certificación septiembre 2025).
 - Tareas mínimas solicitadas a realizar (+entregables)
- D. Certificación DTI/ETI: (hito máximo Comité de Certificación septiembre 2025).
 - Tareas mínimas solicitadas a realizar (+entregables)
 - Reunión de cierre con BASQUETOURL (entregables finales). (Véase punto 5) Cierre del proyecto. Entregables finales).

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

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 BASQUETOURL.

Además, como parte del seguimiento y control de esta, tendrá que registrar e informar a BASQUETOURL de cualquier incidencia.

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.

En cumplimiento de Estatuto de Autonomía del País Vasco en su artículo 6º y regulado por la Ley 10/1982, de 24 de noviembre, básica de normalización del uso del euskera, y por la normativa que la desarrolla, ambas lenguas oficiales (euskera y castellano), constituye una condición de ejecución, por lo tanto, la empresa adjudicataria deberá asegurar que facilitará los servicios en el idioma que solicite cada participante, siendo necesario, elaborar en bilingüe todos los entregables del proyecto elaborados por la empresa adjudicataria.

5) Cierre del proyecto. Entregables finales:

Con objeto de cerrar el proyecto de manera anual, la empresa adjudicataria deberá realizar la:

- Redacción de **ambas metodologías**. Propuestas de ambas metodologías DTI/ETI.
- Definición del índice inicial y del formato del **informe final** junto con BASQUETOIR. Redacción del informe final con el resumen de todo lo acontecido, incidencias, los principales resultados y decisiones del proyecto, con su correspondiente distribución por destino y empresas participantes, además de un anexo específico referido a cada implantación correspondiente. (Único)

ENTREGABLE(S) durante al cierre del proyecto:

- La metodología DTI validada, si procede con ajustes derivados de las lecciones aprendidas en punto D.
- La metodología ETI validada, si procede con ajustes derivados de las lecciones aprendidas en punto D.
- Informe final de proyecto (formato de texto y formato de presentación).

3.2 . EQUIPO DE TRABAJO:

Para el desarrollo del presente proyecto el equipo deberá componerse de:

Perfil I	1 persona responsable de proyecto
Perfil II	6 personas consultoras

No podrán duplicarse los perfiles de los medios humanos adscritos a la ejecución del contrato, es decir, los puestos de consultor/a y de responsable de proyecto no podrán ser desarrollados por la misma persona.

La persona **RESPONSABLE DE PROYECTO (Perfil I)** deberá de cumplir los siguientes requisitos:

En cuanto a la **formación y conocimientos** específicos deberá disponer de:

- titulación Universitaria, preferentemente en Gestión de empresa, Ingeniería, ... o equivalente.
- conocimiento del tejido empresarial/profesional turístico vasco
- conocimientos informáticos: Internet, herramientas ofimáticas (Word, Excel, PowerPoint, GoogleDocs etc.), herramientas de comunicación online...
- haber realizado labores de coordinación de actividades y seguimiento de grupos

Además, se recomienda:

- disponer de Máster o postgrado en Sistemas de Gestión (Calidad, Medioambiente, Gestión, Innovación, Sostenibilidad, Accesibilidad ...).
- participar o haber participado en algún Comité Técnico de Normalización (CTN), preferentemente de la familia de normas UNE178 (Destino Turístico Inteligente/Empresa Turística Inteligente).
- disponer de conocimientos en euskera (**NOTA:** tener en cuenta los requisitos de bilingüismo definidos en el punto 3.1 del Pliego de Bases Técnicas)

Sus **principales funciones** serán las siguientes:

- Ser la persona interlocutora principal del proveedor para aclarar cualquier tema o problema relacionado con el servicio.
- Acudir a las reuniones de planificación y seguimiento convocados por BASQUETOUR.
- Gestión y supervisión de cada una de las fases del proyecto:
 - o Conocer tanto la norma UNE 178501:2018: Sistema de gestión de los destinos turísticos inteligentes Requisitos como la UNE 175810:2023: Empresas Turística Inteligente (ETI).
 - o Gestionar y acordar la agenda de trabajo con los participantes.
 - o Asegurarse del cumplimiento de la agenda de trabajo y los compromisos adquiridos.
 - o Ser el contacto principal del destino y empresas para aclarar cualquier tema o problema relacionado con el Proyecto, debido a su conocimiento global del mismo.
- Informar a BASQUETOUR de cualquier incidencia o novedad en el destinos y empresas.
- Realizar los entregables correspondientes

Las personas **CONSULTORAS (Perfil II)** deberán de cumplir los siguientes requisitos:

En cuanto a la **formación y conocimientos** específicos deberá disponer de:

- titulación Universitaria, preferentemente en Gestión de empresa, Ingeniería, ... o equivalente.
- conocimiento de los Destinos Turísticos (ECT/EGT) y empresas.
- conocimientos informáticos: Internet, herramientas ofimáticas (Word, Excel, PowerPoint, GoogleDocs etc.), herramientas de comunicación online...

Además, se recomienda:

- disponer de Máster o postgrado en Sistemas de Gestión (Calidad, Medioambiente, Gestión, Innovación, Sostenibilidad, Accesibilidad ...).

- participar o haber participado en algún Comité Técnico de Normalización (CTN), preferentemente de la familia de normas UNE178 (Destino Turístico Inteligente/Empresa Turística Inteligente).
- disponer de conocimientos en euskera (**NOTA:** tener en cuenta los requisitos de bilingüismo definidos en el punto 3.1 del Pliego de Bases Técnicas)

Sus **principales funciones** serán las siguientes:

- Conocer al detalle tanto la norma UNE 17501:2018: Sistema de gestión de los destinos turísticos inteligentes Requisitos como UNE 175810:2023: Empresas Turística Inteligente (ETI)
- Trabajar bajo las órdenes de la persona Responsable de Proyecto
- Confirmar con la persona Responsable de Proyecto la propuesta de agenda de trabajo.
- Confirmar con los participantes la(s) cita(s) de la propuesta.
- Realizar el trabajo conforme a los criterios establecidos.
- Realizar los entregables correspondientes.

Con objeto de asegurar la prestación del servicio en cualquiera de los dos idiomas oficiales que solicite cada participante, la empresa adjudicataria asegurará que al menos 3 personas consultoras (perfil II) sean bilingües. Muchas de las empresas como los destinos objeto del presente concurso tienen como lengua de trabajo el euskera, por lo que se debe satisfacer su requerimiento lingüístico.

La empresa adjudicataria desarrollará las tareas en sus instalaciones y deberá poner a disposición de su personal las herramientas de comunicación necesarias para el desarrollo de las tareas encomendadas (equipos informáticos, conexión a internet, ...).

La información relativa al equipo viene complementada en la cláusula 21.6 del PCAP.

4.- 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.

5.- SUPERVISIÓN Y CONTROL

La dirección de los trabajos será ejercida por 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.

BASQUETOURL colaborará con la empresa adjudicataria facilitándole la información que posea y colaborará para conseguir el acceso a las fuentes de información ajenas a ella. BASQUETOURL designará a un equipo del contrato para esta labor y para el resto de las tareas de coordinación necesarias.

La relación entre las empresas se realizará entre las dos partes 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 BASQUETOURL.

El equipo de trabajo 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 bueno de BASQUETOURL.

6.- 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 contrato. 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 BASQUETOURL, 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 BASQUETOURL.

En ningún momento, la empresa adjudicataria podrá hacer declaraciones públicas sobre el Proyecto, sin la expresa y previa autorización de BASQUETOURL.

En Bilbao, a fecha de firma electrónica

EIDER
ALBIZU
ZENIKAZELAIA -
A -
78879446A
Firmado
digitalmente por
EIDER ALBIZU
ZENIKAZELAIA -
78879446A
Fecha: 2024.05.07
17:28:58 +02'00'

Responsable Competitividad