



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

**CONTRATO DE SERVICIO DE DISEÑO, PLANIFICACIÓN Y EJECUCIÓN DE LA
ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN DE LA CARTA EUROPEA DE
TURISMO SOSTENIBLE (CETS) EN URDAIBAI 2026–2030 (DITES/003SV/2026)**

1. ANTECEDENTES

La Reserva de la Biosfera de Urdaibai (en adelante, RBU), reconocida por la UNESCO en 1984, constituye el único espacio de esta categoría en Euskadi, con un valor ambiental, cultural y turístico de relevancia internacional. Su importancia quedó reforzada con la aprobación de la Ley 5/1989, de 6 de julio, del Parlamento Vasco, que estableció un régimen jurídico específico para su protección y ordenación.

La RBU emprendió, en el año 2019, el camino para su adhesión a la Carta Europea de Turismo Sostenible (en adelante, Carta o CETS), renovando en 2025 su compromiso con la Carta para el periodo 2025-2029.

La CETS es una acreditación promovida por la Federación EUROPARC que tiene como objetivo promover el turismo sostenible en espacios protegidos, mediante un compromiso voluntario entre gestores del territorio, sector turístico y agentes locales. Urdaibai es el único espacio de Euskadi adherido a la CETS, lo que refuerza su papel como referente de buenas prácticas para integrar la conservación de la naturaleza con un modelo de desarrollo turístico responsable.

No obstante, la situación actual de la comunicación vinculada a los valores y características que representa la Reserva de la Biosfera y en relación a la CETS revela carencias significativas, tal y cómo evidenció el diagnóstico realizado de manera participada y consensuada en 2019 dentro del proceso que exigía la citada acreditación europea. Aunque dicho diagnóstico constituye una referencia válida, resulta necesario actualizar y contrastar sus conclusiones para adecuarlas al contexto y necesidades del periodo 2026-2029, entre las que destacan:

- Desconocimiento del significado y de la figura de “Reserva de la Biosfera” por parte de la población local y de las personas visitantes.
- Ausencia de una estrategia unificada y operativa que integre a todos los agentes del territorio de Busturialdea.
- Falta de visibilidad y reconocimiento de la CETS entre la ciudadanía, visitantes y empresas turísticas.
- Coordinación insuficiente entre entidades como Urremendi, la SRBU, los ayuntamientos y el sector privado.
- Desaprovechamiento de herramientas previas como el relato turístico o la marca Urdaibai Basque Reserve.

Estas limitaciones dificultan que la CETS se perciba como un valor añadido en la gestión turística del territorio.

Por todo ello, resulta necesario impulsar una estrategia integral y coherente de comunicación a cinco años que contribuya a posicionar Urdaibai como destino turístico sostenible de referencia.

2. OBJETO Y FINALIDAD DEL CONTRATO

Es objeto del presente Pliego el definir las Prescripciones Técnicas Particulares que regirán la contratación de la ejecución del siguiente trabajo:

“SERVICIO DE DISEÑO, PLANIFICACIÓN Y EJECUCIÓN DE LA ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN DE LA CARTA EUROPEA DE TURISMO SOSTENIBLE (CETS) EN URDAIBAI 2026-2030”.

La ejecución de esta actuación consiste en diseñar e implementar una estrategia de comunicación entorno a la CETS con la voluntad de posicionar la Reserva de la Biosfera de Urdaibai y a toda la comarca de Busturialdea-Urdaibai como destino turístico sostenible de referencia, durante los próximos 5 años.

La estrategia deberá contribuir a reforzar el valor de la CETS como herramienta de turismo sostenible en el territorio, articulándose en torno a los siguientes ejes principales durante el período 2026–2030:

1. Visibilidad y reconocimiento público: dar a conocer la CETS como un compromiso compartido por el territorio, posicionando a Urdaibai como referente en sostenibilidad turística.
2. Difusión del valor de la Reserva de la Biosfera: sensibilizar a la ciudadanía, empresas turísticas y visitantes sobre qué significa ser Reserva de la Biosfera, destacando los valores naturales, culturales y sociales que hacen de Urdaibai un espacio único.
3. Sensibilización y participación social: promover una cultura de sostenibilidad entre ciudadanía, sector turístico y visitantes, fomentando el orgullo y la corresponsabilidad en la conservación de la Reserva.
4. Coordinación y coherencia territorial: establecer canales de comunicación claros y eficaces entre instituciones, entidades gestoras, sector privado y comunidad local, asegurando mensajes alineados con la marca Urdaibai Basque Reserve.

La finalidad del servicio es:

1. Planificación estratégica de la comunicación y sensibilización, alineada con los objetivos de la CETS, identificando públicos y mercados de interés, mensajes prioritarios y canales adecuados para cada audiencia.
2. Diseño y ejecución de acciones de comunicación y sensibilización, que promuevan la participación activa de los diferentes agentes del territorio (administraciones locales, entidades con competencias turísticas, empresas y entidades adheridas, ciudadanía local y personas visitantes) y refuerzan la comprensión de los principios de turismo sostenible y del valor de la Reserva de la Biosfera.
3. Monitoreo, evaluación y ajuste de la estrategia, asegurando la efectividad de las acciones emprendidas y proponiendo mejoras continuas durante el periodo 2026–2030.

3. ALCANCE DEL SERVICIO

El Servicio de diseño, planificación y ejecución de la Estrategia de Comunicación y Sensibilización de la Carta Europea de Turismo Sostenible (CETS) en Urdaibai 2026–2029 tiene como objetivo proporcionar asistencia técnica especializada para garantizar la correcta difusión, comprensión y participación de todos los actores implicados en la implementación de la CETS en la comarca de Busturialdea-Urdaibai.

El servicio deberá alinearse de forma explícita con:

- Los principios de la CETS, asegurando que la comunicación refuerce su filosofía: conservación del patrimonio, desarrollo socioeconómico sostenible, implicación de los actores locales, mejora de la experiencia de visitantes y trabajo en red.
- El marco de la Reserva de la Biosfera de Urdaibai, destacando su condición de única RBU de Euskadi y espacio de referencia en turismo sostenible, en coherencia con su estrategia de gestión y conservación (Ley 5/1989, de 6 de julio, de Protección y Ordenación de la Reserva de la Biosfera de Urdaibai y Decreto 139/2016, de 27 de septiembre, por el que se aprueba el Plan Rector de Uso y Gestión de la Reserva de la Biosfera de Urdaibai).
- Estrategias y programas supraterritoriales, especialmente los impulsados por el Gobierno Vasco en materia de turismo sostenible (Mesa de Ecoturismo de Euskadi, Club Soy Ecoturista, y otros programas de promoción de destinos sostenibles), contribuyendo a la proyección de Urdaibai en redes estatales e internacionales de ecoturismo.

El servicio incluirá, entre otras, la asistencia en las siguientes actividades:

- Asistencia en la identificación de públicos, grupos y mercados de interés, clasificándolos según su nivel de relevancia y papel en la implementación de la CETS.
- Asistencia en la definición de objetivos, mensajes clave y medios de comunicación para cada público, garantizando la coherencia y claridad en la transmisión de la información.
- Asistencia en la integración del relato turístico de Urdaibai Basque Reserve como hilo conductor de la comunicación, reforzando la identidad de destino.
- Asistencia en la evaluación de los recursos y canales existentes en Urdaibai para optimizar su aprovechamiento en la estrategia de comunicación y sensibilización.
- Asistencia en la producción integral de materiales de comunicación (conceptualización, diseño gráfico, maquetación, edición y adaptación a formatos digitales y físicos), adaptados a los diferentes públicos (folletos, boletines, presentaciones, vídeos, infografías, contenidos para redes sociales, etc.).
- Asistencia en la divulgación de estos materiales de comunicación, en coordinación, en su caso, con el Servicio de Comunicación del Servicio de la Reserva de la Biosfera de Urdaibai.
- Asistencia en el apoyo en la organización de eventos, talleres y acciones participativas para divulgar la CETS y fomentar la implicación de los actores locales.
- Asistencia en la elaboración de informes periódicos que permitan el seguimiento, evaluación y mejora continua de la Estrategia de Comunicación y Sensibilización de la CETS en Busturialdea-Urdaibai.

El servicio se desarrollará de manera coordinada con la entidad gestora de la CETS en Urdaibai, asegurando que todas las actividades se ajusten a los objetivos estratégicos del plan y fomenten la participación, la transparencia y el compromiso de todos los actores implicados.

4. DURACIÓN DEL CONTRATO

El contrato tendrá una duración inicial de 4 años vinculada al periodo **2026–2030**, en coherencia con el marco temporal de la Carta Europea de Turismo Sostenible (CETS) en Urdaibai, que desde su renovación en 2025 abarca un periodo de 5 años (2025-2030).

5. EJECUCIÓN DE LOS TRABAJOS

La estrategia de comunicación y sensibilización se desarrollará en dos niveles complementarios:

1. **Estrategia marco** (aplicable a toda la duración del contrato): definirá los ejes de comunicación, principios rectores, objetivos generales, públicos prioritarios y mercados de interés, mensajes clave y criterios de evaluación.

Esta estrategia deberá integrar un enfoque basado en productos turísticos sostenibles priorizados, de modo que la comunicación promueva de manera coherente aquellos productos que refuercen la identidad de Urdaibai como destino sostenible y contribuyan a la conservación de sus valores.

2. **Planes operativos anuales:** concretarán las acciones, materiales, cronogramas, presupuestos y responsables de ejecución para cada ejercicio. Estos planes serán aprobados y validados anualmente, pudiendo introducirse ajustes en función de la evaluación del año anterior, cambios en el contexto o nuevas oportunidades detectadas.

6. CONDICIONES ESPECÍFICAS DE EJECUCIÓN

El adjudicatario deberá asegurar que todas las actuaciones se desarrollen cumpliendo los siguientes principios:

- **Identidad:** respeto a la identidad gráfica de la CETS y la marca Urdaibai Basque Reserve.
- **Coherencia:** asegurar la coherencia entre la conservación del patrimonio natural y cultural de la Reserva de la Biosfera de Urdaibai y el desarrollo de un turismo responsable, equilibrado y alineado con los objetivos de la CETS en Busturialdea-Urdaibai.
- **Accesibilidad:** mensajes claros y comprensibles para todos los públicos.
- **Inclusión y perspectiva de género:** inclusión transversal en todos los contenidos.
- **Sostenibilidad ambiental:** criterios ambientales en la producción de materiales (papel reciclado, soportes digitales, proximidad).
- **Coordinación institucional y transparencia:** colaboración estrecha con Urremendi, SRBU, ayuntamientos y sector privado. Información veraz y contrastada en todas las acciones.
- **Multilingüismo y adecuación cultural:** cuando las campañas se desarrollen en dos o más lenguas oficiales, los contenidos deberán ser creados originalmente en cada idioma, garantizando claridad, corrección y adecuación cultural.
- **Comunicación inclusiva:** aplicar políticas que aseguren el uso no sexista y no androcéntrico del lenguaje, imágenes y contenidos.

7. PLANIFICACIÓN DE LOS TRABAJOS

Como se ha comentado, la prestación del **Servicio de diseño, planificación y ejecución de la Estrategia de Comunicación y Sensibilización de la Carta Europea de Turismo Sostenible (CETS) en Urdaibai 2026–2030** se estructura en dos bloques:

1. **Fase estratégica:** diseño de la estrategia de comunicación y del plan de comunicación correspondiente a todo el período 2026–2030.
2. **Fase operativa:** producción de materiales gráficos, audiovisuales y digitales, ejecución de campañas de comunicación y seguimiento de resultados. Se desarrollará de manera anual durante todo el período del contrato. Esta fase operativa se elaborará a partir del contexto, carencias y prioridades detectadas en la fase estratégica.

Para la correcta ejecución de las tareas incluidas en ambas fases, la entidad contratante pondrá a disposición de la empresa adjudicataria la documentación existente, así como materiales y soportes audiovisuales ya producidos (relato turístico, identidad gráfica, vídeos previos, fotografías de recursos, etc.), que deberán ser aprovechados, actualizados o adaptados cuando sea pertinente, garantizando la coherencia con la estrategia de comunicación.

Los hitos principales del contrato serán:

- **Hito 1 (segundo semestre 2026):** entrega y validación de la estrategia marco de comunicación y sensibilización para 2026–2030.
- **Hito 2 (anualmente):** entrega del plan operativo anual, con las acciones previstas y su presupuesto detallado, aplicable a cada ejercicio incluido en el Contrato.
- **Hito 3 (al cierre de cada ejercicio):** entrega de un informe de evaluación que recoja resultados, grado de cumplimiento de objetivos e indicadores, así como propuestas de ajustes para el siguiente ciclo.

La adjudicataria del presente contrato deberá incluir en su propuesta, junto con sus correspondientes fechas orientativas de finalización, una descripción de las principales:

- Fases y tareas del proyecto.
- Hitos de control y/o verificación.
- Asignación de dedicaciones por tareas de las personas participantes

Además, debe incorporar una propuesta de plan de seguimiento para el proyecto que contemple:

- De manera continuada: el Director-Conservador de la RBU estará informado permanentemente del seguimiento y los problemas en la marcha de las actividades.
- Mensualmente se redactará un informe resumen de las actuaciones desarrolladas con el fin de evaluar el cumplimiento del contrato.
- Trimestralmente el Director/Conservador de la RBU y el responsable por parte de la empresa adjudicataria analizarán de manera conjunta la marcha de los indicadores del servicio, los problemas surgidos, soluciones a implantar y la planificación del siguiente trimestre. Si fuera necesario este intercambio se realizaría de manera más frecuente, y esta vía será la utilizada también para peticiones concretas o resolución de problemas que requieran de una gestión global.
- Anualmente: se presentará un informe de evaluación, con las características indicadas en el Hito 3.

8. LUGAR DE PRESTACIÓN

Las tareas propias para el desempeño de los trabajos del presente pliego se llevarán a cabo en las oficinas de la adjudicataria.

A los efectos de una óptima coordinación y la homogeneidad de criterios, se celebrarán reuniones periódicas entre la Dirección de los Trabajos y la persona coordinadora del proyecto, en las oficinas del Patronato de la Reserva de Urdaibai en Torre Madariaga (Busturia) tantas veces como sea solicitado por la dirección del proyecto. Dichas reuniones también podrán ser telemáticas, si bien las reuniones trimestrales se realizarán en cualquier caso de manera presencial.