BASQUETOUR S.A. • Inscrita en el Registro Mercantil de Bizkaia • Documento 1/2006/18.508,0 • Diario 293 • Asiento 740 • Tomo 4785 • Libro 0 • Folio 54 • Hoja BI-48022 • Inscrip.1 • CIF A95444501

PLIEGO DE BASES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE GESTIÓN Y DINAMIZACIÓN DE LA RED VASCA DE TURISMO Y DEL DESARROLLO DE LOS FOROS Y MESAS COLABORATIVOS DEL TURISMO DE EUSKADI

1.- INTRODUCCIÓN

El **Plan Estratégico de Turismo, Comercio y Consumo de Gobierno Vasco 2017-2020**, en su *Eje 6 - Mejorar el modelo de gestión turística del territorio,* concreta el objetivo estratégico 6A. *"Activar el marco de planificación turística del territorio"*. En él se establece la necesidad de elaborar el Modelo Territorial Turístico, que sea un modelo de crecimiento para el sector y que incluya aspectos como el volumen, la calidad y la distribución de los turistas en el territorio vasco.

Asimismo, en el Eje 7 - *Promover un nuevo Modelo de Gestión y Gobernanza,* se establece el objetivo de alinear la estructura del departamento y de los organismos dependientes con la estrategia, **apoyando a los socios externos, como administraciones, organismos públicos, sector privado,** etc.

Además, en el propio plan se establece que, para desarrollar un sector potente, sostenible y equilibrado se requiere implicar a todos los actores clave de la industria y de la administración, y es necesario un alto grado de colaboración y coordinación con la iniciativa pública y privada. Esta **alianza público-privada** facilitará el impulso de la competitividad, sostenibilidad, internacionalización, innovación y creación de sinergias entre empresas en colaboración con los centros tecnológicos y las instituciones.

Basquetour debe estar preparada para afrontar este reto, ya que su misión es trabajar para que el sector tenga una cadena de valor fortalecida, mediante la generación de nuevos modelos de negocio y actividades rentables que contribuyan a una **oferta turística competitiva**. Esto cobra aún más importancia en la situación actual en la que la recuperación de la actividad turística está desarrollando un sector económico atractivo para la aparición de nuevos operadores, animados por las oportunidades de negocio que se vislumbran, y para el emprendimiento. En este sentido, la agencia deberá fortalecer sus servicios a las empresas mediante el **apoyo al emprendimiento, la colaboración público – privada y** todo aquello que sirva para garantizar su impulso en el mercado con el doble propósito de **mantener riqueza y puestos de trabajo, y aportar experiencias únicas a los viajeros que nos visiten**.

El **área de estrategia, colaboración público – privada y desarrollo territorial** de Basquetour tiene como objetivo fundamental hacer que los ejes de trabajo de la agencia den respuesta coordinada a los retos que al sector se le planteen, y establecer un nuevo modelo de relación con todos los agentes del sector del turismo vasco, públicos y privados, para coordinar las estrategias y emprender acciones que ayuden a reactivar el sector de la manera más eficiente posible, con especial énfasis en la eficiencia en la **inversión, la búsqueda de partners y proyectos compartidos y la consecución de ayudas como los fondos Next Generation**.

Urkixo Zumarkalea, 36-5 (Bizkaia Plaza Eraikina) 48011 Bilbo - Tel. +34 94 607 75 98 - Fax +34 94 607 75 95
basquetour.eus - www.turismo.euskadi.eus

Su misión es, entre otras, **implantar y coordinar un modelo de colaboración en el turismo de Euskadi**, que fortalezca e impulse las relaciones público-privadas, interempresariales e interinstitucionales vascas, genere destinos turísticos competitivos y sostenibles, ayude a una distribución equilibrada de los flujos por el territorio y apoye el emprendimiento de actividades, empresas y startups turísticas innovadoras.

Uno de los principales medios para desarrollar lo anterior es la **red vasca de turismo, Saretour**, que nace con el propósito de convertirse en **el espacio común de las empresas turísticas vascas**, y ayudarlas a coordinarse, relacionarse y generar ecosistemas beneficiosos para ellas y rentabilidades atractivas para el inversor. Se pretende, con su creación, conseguir: un sector turístico más competitivo e innovador, con capital humano abundante y cualificado; unos modelos de gestión y gobernanza de su sistema turístico coordinados; que Euskadi se venda de una manera conjunta en términos de mercados, marca, y estrategias de promoción, y una distribución temporal y territorial del turismo. Todos ellos son objetivos imprescindibles en la situación derivada del Covid – 19, que no hace sino acentuar la necesidad de una red que trabaje para el sector, responda de forma ágil a las necesidades que se detecten, oriente la estrategia turística vasca y ayude a coordinar a todo el sector para trabajar de la forma más efectiva posible. La gestión de la red es algo sobrevenido de la evolución turística, para cuya gestión Basquetour, Agencia Vasca de Turismo, no dispone de estructura, por lo que se redacta este pliego de condiciones.

El turismo es un sector que ha sufrido como nunca, y para cuya recuperación y estimulo, la red lidera un lugar común de apoyo, encuentro y orientación empresarial e institucional. La sostenibilidad, la digitalización y la inteligencia de marketing, el emprendimiento, la innovación y un análisis coordinado de los datos, todo ello bajo el paraguas de la **colaboración público – privada**, se antojan imprescindibles en este contexto, y serán los ejes de trabajo de la red.

2.- OBJETO DEL CONTRATO

Contratación de servicios de gestión y dinamización de la red vasca de turismo y el desarrollo de los foros y mesas de colaboración del turismo de Euskadi. La asistencia contratada se encargará de **dar apoyo al área de coordinación estratégica, colaboración público- privada y desarrollo territorial de Basquetour** en todos los ámbitos de trabajo que se detallan en el punto 3 de este pliego de condiciones, y en relación con todos los agentes que forman parte del sector turístico vasco.

3.- OBJETIVO Y ALCANCE DEL SERVICIO.

La labor de la asistencia se fundamenta **en dar respuesta a** los **objetivos que el propio sector ha definido para la red vasca de turismo, con la generación implícita de un ecosistema del turismo vasco y su imprescindible gobernanza.**

Los objetivos de la red pueden verse en su web: https://saretour.eus en cuyo apartado denominado "Ongi Etorri" se refleja la finalidad de la misma, los intervinientes, y las temáticas que se pondrán en marcha, que la asistencia deberá completar, y cuyos objetivos y tareas más concretas se detallan a continuación. El servicio contratado debe también aportar una visión externa consultora, pero su papel básico será ejecutor y dinamizador.

Los ámbitos turísticos que marcarán el trabajo serán los concernientes al día a día del sector y a las tendencias que este vaya incorporando, entre las que se destacan: **sostenibilidad y turismo responsable; digitalización; inteligencia turística; emprendimiento, innovación, relevo generacional e inversión; marketing y estrategias de oferta, mercados, promoción y comercialización conjuntas.**

Todos ellos bajo un contexto claro de gobernanza inteligente y colaboración público – privada, interinstitucional e interempresarial, en el que todas las áreas de Basquetour se involucrarán de manera activa.

Objetivos de la red a los que debe contribuir el adjudicatario:

La red pretende ser un espacio eminentemente empresarial en el **que deben confluir y encontrarse las empresas turísticas,** a las que debe ayudar a resolver problemas críticos como su pequeño tamaño, la falta de masa crítica o la escasez de recursos para la investigación, el conocimiento y la colaboración con otros subsectores.

También debe articularse la presencia de entidades públicas en su papel de actrices intermediarias y corresponsables con las empresas. Esa intermediación será clave en todo el proceso, y para ello deben **generarse ecosistemas de trabajo y diálogo tanto empresariales como institucionales**.

Debe servir, por tanto, para **vincular las estrategias** que en cada momento se lleven a cabo desde la viceconsejería de turismo, comercio y consumo, y el resto de entidades con competencias en turismo, con las necesidades e inquietudes consensuadas por las empresas y sus representantes. Se pretende así una **alineación de las decisiones públicas y privadas, una mayor eficiencia en el uso de recursos y una gestión profesionalizada** que avance en la **cogestión y la desinstitucionalización.** Y **hacer, por tanto, de voz unificada del sector turístico vasco** en la elaboración de planes directores, estrategias turísticas**, y propuestas conjuntas.**

Además, tiene que **identificar claramente las preocupaciones comunes, para potenciar sus recursos y resolverlas conjuntamente, promoviendo uniones o agrupaciones entre empresas y/o instituciones; y actuar como termómetro de la situación del sector**, para, a partir de ahí, ser capaz de **generar proyectos de cooperación y trabajo conjunto, acompañar iniciativas innovadoras y de interés**, y **conformar una mejor oferta turística**.

Debe ser una organización inteligente, en constante autoaprendizaje y con una orientación horizontal, ágil, poco jerárquica, flexible y diversa.

Áreas de trabajo, tareas y servicios a prestar:

Secretaría y gestión*:*

- Convocatoria y dinamización habitual de reuniones, mesas, foros, y comités, propios de la gobernanza turística que se vaya generando. Se calculan unas 20 o 30 mesas anuales en este nivel.
- Organización de foros derivados del trabajo de la red: *work cafés*, encuentros sectoriales o temáticos, charlas, u otros, tanto presenciales como online. La empresa adjudicataria deberá ser dinámica, innovadora y ágil, y deberá hacer anualmente un calendario de los encuentros

propuestos, que incluya su tipología, público objetivo, número, y periodicidad. Además, deberá incluir en su propuesta la gestión íntegra de al menos dos de dichos foros presenciales, en los formatos que considere (work café, visita conjunta, encuentro, speed meetings, etc.).

- Redacción habitual en euskera y castellano de reglamentos, convenios, acuerdos, actas y convocatorias de todo tipo.
- Archivo, sistematización y gestión de documentación.
- Gestión de membresía: incorporaciones, criterios de admisión, recogida de datos y resolución de dudas y consultas. El número de miembros actuales ronda las 800 entidades de distintos ámbitos, y se calcula un incremento continuado. Las consultas y peticiones concretas deberán ser respondidas lo antes posible, y en todo caso en un plazo máximo de 72 horas.
- Búsqueda de proveedores que puedan dar apoyo a las necesidades que surjan.
- Gestión de la plataforma de la red vasca de turismo (www.saretour.eus): interlocución con las empresas informáticas proveedoras, carga de contenidos, atención de consultas y problemas, y otras herramientas digitales relacionadas.

***Comunicación y promoción de la red**:*

- Gestión de comunicaciones: cuentas de correo electrónico (actualmente info@saretour.eus y konekta@saretour.eus), chats, grupos y otros canales de comunicación similares que se establezcan.
- Actualización y uso constante de bases de datos: herramientas de CRM y directorio de miembros de la red.
- Elaboración de comunicados, boletines electrónicos y materiales comunicativos de todo tipo, tanto online como offline, en euskera y castellano.
- Producción de píldoras de divulgación (charlas, conferencias, ciclos, encuentros, viajes de prospección, productos, etc.), tanto digitales como presenciales o mixtos, que puedan ser replicadas o adaptadas al modelo vasco de turismo. Se deberá proponer anualmente una serie de contenidos en distintos formatos (videos, documentos, charlas, encuentros), que servirán para la generación de sinergias entre el sector. La empresa adjudicataria asumirá los costes de la creación, organización y gestión de los contenidos audiovisuales (videos, píldoras, informes, charlas u otros) que aporten contenido a la red.
- Gestión y mantenimiento de los contenidos de la web y sus distintos repositorios de información.
- Conceptualización, diseño y desarrollo de boletines informativos, además de material gráfico y soportes online y offline, y contratación de los diferentes proveedores de diseño y producción de elementos promocionales y comunicativos. Al menos los costes de diseño y programación del boletín deberán estar incluidos en la propuesta.

***Gobernanza**:*

- Convocatoria, conceptualización y gestión de distintos foros y mesas de trabajo, en especial la mesa de la industria turística vasca (compuesta por las asociaciones sectoriales), y otros foros previstos: recursos turísticos vascos, entes de gestión y municipios turísticos, foro técnico institucional, y otros foros interempresariales e intersectoriales que puedan surgir o la empresa adjudicataria proponer. Todos ellos conformarán el sistema de gobernanza turístico de Euskadi.

- Creación, a través del sistema de gobernanza, de una *fórmula de contraste e intervención colectiva* de los planes de acción de la red, así como de proyectos estratégicos y de estrategias turísticas, en la que puedan apoyarse las distintas instituciones para tener de forma rápida y eficaz aportaciones, valoraciones o propuestas sobre dichos proyectos y estrategias.

***Inteligencia y estrategia**:*

- Elaboración de informes y reportes periódicos que incluyan los aspectos más interesantes relativos a las consultas recibidas, acciones realizadas, temáticas demandadas por el sector, número de miembros de la red y otros que se propongan.
- Elaboración de indicadores de seguimiento.
- Búsqueda de novedades y tendencias en todos los ámbitos trabajados, desde la gestión y dinamización de clústeres y redes hasta proyectos colaborativos turísticos.

Desarrollo empresarial, desarrollo territorial y colaboración público – privada:

- Apoyo en los Planes Territoriales Sectoriales.
- Análisis de la situación de los negocios turísticos, y apoyo para la captación de inversión.
- Apoyo en la elaboración de una estrategia de fortalecimiento del tejido empresarial y valorización del capital humano turístico.
- Acompañamiento y apoyo especializado a iniciativas empresariales y proyectos emprendedores e innovadores.
- Acompañamiento a las asociaciones sectoriales y público – privadas y desarrollo de líneas de trabajo con ellas.
- Formación, prácticas y empleo turístico.

Acompañamiento al sector, innovación, creatividad y dinamización del ecosistema turístico vasco:

- Dinamización del sector, y generación de un espacio de encuentros de intercambio de ideas y networking, tanto virtuales como presenciales, según temáticas y grupos de interés. La creatividad, la eficacia y el enfoque hacia las necesidades de las empresas serán características fundamentales de dichos encuentros, así como la promoción de nuevas formas de relación, organización y trabajo colaborativo.
- Detección e inventariado de proyectos interesantes, buenas prácticas, empresas líderes e iniciativas modélicas en Euskadi.
- Conexión, colaboración e hibridación de empresas con intereses compartidos, proveedores especializados, redes, asociaciones e instituciones y fomento de proyectos conjuntos, conocimiento mutuo e intercambio de experiencias.
- Apoyo, asesoría y acompañamiento al emprendimiento empresarial, la innovación y la creatividad para aumentar la capacidad de desarrollar nuevos productos y alianzas, o mejorar las/os existentes.
- Detección de mejoras de servicio en la propia red y en las empresas, y generación de contenido formativo orientado a las mismas.

- Coordinación de la oferta de productos y estrategias promocionales de las empresas.
- Aporte de Innovación y creatividad en la estrategia general de la red, en su gestión general y en las dinámicas colaborativas.

Algunas ideas sobre todos estos puntos pueden verse ya reflejadas en la web www.saretour.eus. La idea fundamental de todo lo anterior es, por un lado, **atender y ayudar al sector turístico en sus necesidades. Por otro lado, ir añadiendo a la cadena de valor turística otros agentes de otros sectores que puedan aportar valor añadido. Y, por último, pero objetivo fundamental, que la red vasca de turismo sirva como vehículo de transmisión a las administraciones de la opinión del sector** y de su situación.

4.- EQUIPO HUMANO.

Para ejecutar estos trabajos se considera indispensable que la gestión y coordinación del proyecto mismo recaiga en un equipo multidisciplinar altamente capacitado, con gran conocimiento del sector turístico vasco y del mundo empresarial turístico, con gran capacidad de gestión, y especialmente coordinado, que domine**:**

- La gestión de herramientas digitales de gestión y colaboración (especialmente Office 365 y Teams), sistemas de documentación, procedimientos, envío de archivos y documentación compartida.
- La comunicación empresarial y corporativa, incluyendo el uso de herramientas de CRM.
- La elaboración de presentaciones, informes y documentos varios en euskera, castellano e inglés.
- Las relaciones a todos los niveles (público – privadas, interempresariales, e interinstitucionales). Será vital, y base fundamental de la asistencia, el conocimiento, la coordinación y la interlocución de/con todas las entidades y recursos turísticos integrantes de la cadena de valor turística de Euskadi.
- Las distintas fuentes de obtención de datos y análisis de tendencias.
- La gestión empresarial turística y los proyectos interempresariales e interinstitucionales.
- El sector turístico vasco, y sus estructuras de gobernanza, de forma exhaustiva.
- La oferta de recursos y productos vascos en todos los ámbitos: gastronómico, paisajístico, patrimonial, deportivo, etc., y de las estrategias turísticas a todos los niveles.
- La gestión de ayudas.
- Las acciones de relaciones públicas.
- Los métodos de generación de proyectos colaborativos.

Dentro de ese equipo deberán nombrarse a dos personas como coordinadoras técnicas o responsables, con visión transversal de todas las áreas de trabajo, y que se relacionarán con la entidad contratante, y a quienes corresponderá la dirección de los trabajos.

Asimismo, el equipo deberá contar con:
- Al menos dos personas con dominio de euskera e inglés hablado y escrito.

- Al menos una persona con disponibilidad y autonomía para viajar por Euskadi asiduamente y en horarios y fechas adaptados a la realidad del sector turístico.
- Al menos una persona con gran experiencia en manejo de herramientas de envío, archivo y comunicación interna.
- Al menos una persona con experiencia en comunicación y dominio del lenguaje.
- Al menos una persona con experiencia en dinamización de grupos, redes u otros ecosistemas.

Dicho equipo deberá estar formado por los componentes que el adjudicatario haya propuesto inicialmente en su oferta. Los cambios puntuales en la composición del mismo deberán realizarse con personas con perfiles de cualificación técnica igual o superior al de la persona que se pretende sustituir y contar con el visto bueno de BASQUETOUR.

5.- PLAZO DE EJECUCIÓN:

La duración del contrato será de DOS (2) AÑOS, contados a partir del día siguiente al de su formalización.

Sin perjuicio de lo dispuesto en el párrafo anterior, el contrato podrá ser prorrogado por un plazo de UN (1) AÑO mas, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 29 LCSP. La prórroga se acordará por el órgano de contratación y será obligatoria para el empresario, siempre que su preaviso se produzca al menos con dos meses de antelación a la finalización del plazo de duración del contrato.

6.- SEGUIMIENTO DEL CONTRATO.

Incumbe a BASQUETOUR ejercer de una manera continuada y directa el seguimiento y vigilancia de los plazos de ejecución y la evolución de los trabajos y el cumplimiento de los objetivos, según la oferta propuesta. Esta labor será ejercida por una persona representante a designar por BASQUETOUR, quien podrá comprobar que los trabajos se efectúan oportunamente y en la forma estipulada.

A tal fin, el adjudicatario facilitará el examen de cualquier proceso o fase del trabajo y cuantos datos se le precisen.

Iniciado el servicio, el adjudicatario propondrá un programa de trabajo que defina un cronograma de reuniones de coordinación y seguimiento, que se verá completado con la entrega de informes periódicos para el conocimiento del avance del proyecto. Esta propuesta deberá ser aprobada por el representante designado por BASQUETOUR.

Finalmente, con 2 meses de antelación al vencimiento del contrato, el adjudicatario vendrá obligado a presentar un informe final que incluya:

- Memoria sobre la gestión del proyecto con el detalle de la actividad y resultados obtenidos.
- Propuesta de continuidad del proyecto, precisando no sólo las líneas de trabajo para dicho cometido, sino también los organismos, instituciones y empresas que deberían involucrarse y cómo deberían hacerlo.

7.- CONFIDENCIALIDAD Y PROPIEDAD DEL TRABAJO.

Los informes y todos los datos en ellos contemplados, así como los que de ellos resulten, son propiedad exclusiva de BASQUETOUR.

Del mismo modo, contarán con carácter confidencial, y no podrán ser publicados, ni en todo ni en parte, o utilizados de cualquier otro modo sin la expresa y previa autorización escrita de BASQUETOUR.

En ningún momento, el adjudicatario podrá hacer declaraciones públicas sobre el servicio, sin la expresa y previa autorización de BASQUETOUR. Tampoco podrá hacer uso del nombre, logotipo o cualquier otro signo o material de BASQUETOUR fuera de las circunstancias y fines autorizados para el cumplimiento del objeto del contrato, ni una vez terminada su vigencia.