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 CONDICIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE CONSULTORÍA TÉCNICA Y GESTIÓN PARA LA EXTENSIÓN DE LA METODOLOGÍA DESTINO TURÍSTICO INTELIGENTE (DTI) EN EL MARCO DE CÓDIGO ÉTICO 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 **I 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 recapitulada 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 BASQUETOUR, Agencia Vasca de Turismo (en adelante BASQUETOUR), 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 Turísticos Vascos (Ente de Cooperación Turística/Ente de Gestión Turística, en adelante ECT/EGT), 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 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 de los Destinos Turísticos en Destinos Turísticos 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**.

Es por ello por lo que desde BASQUETOUR se fomenta la participación de los Destinos Turísticos de Euskadi (ECT/EGT) en el **proyecto Destino Turístico Inteligente**, mediante la implantación de la metodología Destino Turístico Inteligente (en adelante DTI), la cual es una metodología

liderada por la Secretaria de Estado de Turismo (SETUR) y desarrollada exclusivamente por la Sociedad Mercantil Estatal para la Gestión de la Innovación y las Tecnologías Turísticas (en adelante SEGITTUR), pionero a nivel internacional, cuyo objetivo es implantar un nuevo modelo de mejora de la competitividad y desarrollo turístico basado en la gobernanza y la corresponsabilidad turística, y que diagnostica el grado de Destino Turístico Inteligente.

Esta iniciativa, surgida del Plan Nacional e Integral de Turismo 2012-2015, genera los mecanismos adecuados para facilitar la rápida incorporación de innovaciones en los Destinos.

La metodología DTI propone a los Destinos un primer ciclo en la que se aplica un procedimiento de diagnóstico integral, con el que se diseña un plan de acción que se integra con la propia estrategia del Destino para su transformación en Destino Turístico Inteligente (DTI).



La metodología está basada en el análisis de requisitos alrededor de un modelo compuesto por cinco ejes: gobernanza, tecnología, innovación, accesibilidad y sostenibilidad, promoviendo una visión integradora del Destino incluyendo todas sus áreas.

Es en este ciclo donde una vez finalizado la fase 3 del ciclo, el Destino se distingue con el sello "Destino Turístico Inteligente Adherido".



A continuación, se inicia el segundo ciclo de ejecución y seguimiento en la que el Destino tiene la posibilidad de distinguirse con el sello "Destino Turístico Inteligente" y entrar en un proceso de mejora continua que garantizará su capacidad para hacer frente con éxito a los retos y transformaciones que plantea el nuevo entorno económico, social y tecnológico mundial.

Una vez alcanzado el nivel DTI, el destino entra en la renovación permanente del distintivo obtenido. En virtud de la cual, la transformación en un Destino Turístico Inteligente (DTI) supone la revalorización del Destino a través de la innovación y la tecnología resultando de ello fundamentalmente:

- Un aumento de la competitividad, gracias al mejor aprovechamiento de sus recursos turísticos y a la identificación y creación de otros.
- Una mejora en la eficiencia de los procesos de producción y comercialización.
- Un impulso al desarrollo sostenible del Destino en sus tres vertientes: medioambiental, económica y sociocultural.
- Una mejora de la calidad de la estancia de los visitantes y de la calidad de vida de los residentes.
- Hacer de la estrategia turística la base para la dinamización económica del territorio garantizando sus efectos positivos en el largo plazo.

Más información: INICIO - SEGITTUR | Segittur.es

Y la implicación de Euskadi con la metodología DTI es tal, que enmarcado dentro del acuerdo de colaboración que tiene SEGITTUR con el Departamento de Turismo, Comercio y Consumo del Gobierno Vasco, a través de BASQUETOUR, en 2021, SEGITTUR y BASQUETOUR adaptaron a las

comarcas (ECT) la metodología DTI existente, la cual sólo era de aplicación municipal (EGT) por aquel momento, dando como resultado una metodología DTI supramunicipal, que permite evaluar una zona turística en la que participa más de un Destino municipal. Dicha adaptación ha sido validada el primer semestre de 2022 por SEGITTUR, tras la aplicación práctica en tres pilotos comarcales de Euskadi (Goierri, Rioja Alavesa y Uribe) de forma pionera.

En consecuencia, se pretende **extender** dicha metodología DTI, tanto de aplicación municipal (EGT) como supramunicipal (ECT), a todo Euskadi en varias etapas (pudiendo ser subsecuentes o simultáneas):

- ETAPA I: a los Destinos Turísticos de Euskadi (ECT/EGT). Adecuación, pilotaje de implantación y **extensión**.
- ETAPA II: a los territorios de Euskadi. Adecuación, pilotaje de implantación y extensión.
- ETAPA III: a Euskadi como Comunidad Autónoma. Adecuación e implantación.

Porque además de ser un reconocimiento al esfuerzo y compromiso, también distingue al Destino frente a la competencia.

2.- OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del contrato es la prestación a Basquetour de los servicios de consultoría técnica y gestión, para la extensión **de la Metodología de Destino Turístico Inteligente (DTI),** en el marco del Código Ético del Turismo en Euskadi, refiriéndose concretamente a sus requisitos de implantación e indicadores, en cinco Destinos Turísticos de Euskadi conformados, bien por EGT (entidades de gestión turística, de ámbito municipal), bien por ECT (entidades de cooperación turística, de ámbito supramunicipal).

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

3.- DESARROLLO DEL PROYECTO

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

- **ANEXO I:** Resumen ejecutivo: Modelo de Desarrollo Territorial
- **ANEXO II**: Perfiles de puesto: Equipo de trabajo.

Esta documentación contiene toda la información relevante para conocer las actividades a realizar en este proyecto y el personal necesario para su ejecución.

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:

- Listado de los 5 Destinos (ECT/EGT) participantes (pudiendo ser los ECTs de diferente índole, expuesto en el **ANEXO I**)
- Metodología/Modelo DTI y herramienta(s) que proceda(n): previa firma contrato confidencialidad específico.

Dado que el proceso de implementación de metodología/modelo DTI y herramientas se retroalimenta y es objeto de procesos continuos de mejora, Basquetour podrá introducir variaciones en la metodología/modelo DTI y herramientas facilitadas al adjudicatario siempre que ello no resulte incompatible o haga inservible el trabajo ya realizado por el mismo y no suponga un coste adicional para éste.

3.1 . TAREAS A REALIZAR POR LA EMPRESA ADJUDICATARIA:

Los servicios objeto del contrato consisten en la consultoría técnica y gestión del proyecto para la extensión de la Metodología Destino Turístico Inteligente, que se efectuará sobre los cinco Destinos de Euskadi, a elección de BASQUETOUR, siendo EGT y/o ECT, cualquiera que sea su índole.

La adjudicataria incluirá obligatoriamente las siguientes actuaciones:

1) Planificación, desarrollo y seguimiento de las reuniones con BASQUETOUR, para el seguimiento del proyecto, incluyendo el correspondiente cronograma.

   ENTREGABLE(S):

- Cronograma del proyecto (formato hoja de cálculo/ imagen de proyecto). El cronograma definitivo se entregará dentro de los 15 primeros días naturales siguientes a la formalización del contrato, debiendo ser aprobado por parte del responsable del contrato designado por Basquetour.
- Acta de reunión (formato hoja de texto): se entregará dentro de los 5 días hábiles siguientes a la celebración de la reunión.
- Informe de seguimiento del proyecto (formato presentación): se entregará dentro de los 10 días naturales siguientes a la celebración de cada reunión (acumulativo con los precedentes)

2) Planificación, desarrollo y seguimiento de las reuniones con cada Destino (ECT/EGT y/o entidades relativas), incluyendo el cronograma correspondiente, debiendo identificar previamente a los agentes participantes dentro de cada Destino, para conformar una mesa de trabajo, nombrando entre los agentes participantes a un portavoz para que participe en esa mesa y, que será quien tenga relación diaria y directa con la persona técnica de la empresa adjudicataria a quien se le haya asignado los servicios en ese Destino.

   ENTREGABLE(S):

   - Cronograma (formato hoja de cálculo) por Destino, debiendo ser aprobado por parte del responsable del contrato designado por Basquetour.
   - Presentación del proyecto (formato presentación: euskera/castellano por Destino) como material soporte para informar del proyecto:
     - al ECT/EGT como primer contacto para presentación de proyecto e identificación de los agentes participantes de la mesa de trabajo de cada Destino (ECT/EGT y/o entidades relativas) nombrando la persona portavoz, y fijando un cronograma estimado de trabajo.
     - y a cada mesa de trabajo en Destino, como reunión inicial presencial de conformación de la mesa de trabajo y punto de partida o arranque de la labor de campo.
   - Listado de agentes participantes identificados, nombrando a la persona portavoz correspondiente (formato hoja de texto): por Destino.

- Acta de reunión (formato hoja de texto): se entregará por cada DTI, dentro de los 5 días hábiles siguientes a la celebración de la reunión.
- Informe de seguimiento del proyecto (formato presentación): por Destino (acumulativo con los precedentes).

El uso de ambas lenguas oficiales (euskera y castellano) constituye una condición de ejecución, por lo tanto, la adjudicataria deberá asegurar:

- que facilitará los servicios en el idioma que solicite cada Destino correspondiente,
- que facilitará al Destino/BASQUETOUR la documentación del proyecto en bilingüe cuando así se requiera,
- y que facilitará a SEGITTUR la documentación en castellano (o en caso de que la evidencia que dé respuesta sea una documentación/información/datos en euskera, acompañará dicha evidencia con una breve descripción, explicación e identificación en castellano de la evidencia presentada).

Para lo cual se requerirá de un equipo con al menos 5 técnicos (perfil 2) siendo al menos 2 técnicos bilingües (euskera y castellano).

El equipo deberá componerse de al menos (ver **ANEXO II Perfiles de puesto**):

Perfil 1	1 gestor
Perfil 2	5 técnicos

La empresa adjudicataria desarrollará las tareas en sus instalaciones y deberá disponer de los medios necesarios para el desarrollo de las tareas encomendadas (equipos informáticos, teléfono inteligente, conexión a internet, ...)

3) Ejecución del proyecto:

Las reuniones con cada Destino participante (ECT/EGT y/o entidades relativas), pueden ser presenciales u online, dependiendo de la necesidad y requerimientos de cada Destino y/o BASQUETOUR, debiendo ser presencial la primera reunión con la mesa de trabajo en Destino.

Las reuniones en caso de ser presenciales podrán ser en las instalaciones de cada ECT/EGT (o donde el Destino mejor considere). En caso de ser online se emplearán medios digitales y telemáticos necesarios.

En ambos casos será necesario recoger en el acta si ha sido presencial/online entre otros.

La empresa adjudicataria realizará al menos las siguientes tareas:

- Primer contacto con cada ECT/EGT para presentación del proyecto e identificación de los agentes participantes de la mesa de trabajo de cada Destino (ECT/EGT y/o entidades relativas) denominando a la persona portavoz, así como el cronograma de trabajo estimado.

  ENTREGABLE(S):

  - Acta de reunión como informe primer contacto. Formato hoja de texto (Información mínima: Nombre ECT/EGT, fecha contacto, persona contacto, temas tratados, identificación de los agentes participantes en la mesa de trabajo, portavoz, decisiones tomadas, cronograma de trabajo estimado): por ECT/EGT

- Labor de campo con cada Destino:
  - Al menos una reunión inicial presencial con los agentes participantes como conformación de la mesa de trabajo a modo de punto de partida o arranque de labor de campo, para presentarles el proyecto, ajustar el cronograma de trabajo estimado e identificar las fuentes de información (al menos, datos de entidad, departamento/área, persona de contacto, nombre de documento(s) fuente) para dar respuesta/evidenciar cada requisito e indicador, dentro de cada eje del Modelo DTI.

    (**IMPORTANTE**: Identificar correctamente los agentes participantes de la mesa de trabajo para dicha labor. Siendo esta identificación viva, pudiendo incorporar más agentes a la conformación de la mesa de trabajo en caso de detectar dicha

necesidad y debiendo ajustar mínimamente el cronograma de trabajo en consecuencia, previo aviso a BASQUETOUR).

- Tantos contactos (presencial u on-line) como sean necesarios para completar la identificación de las fuentes de información que no pudieron ser identificadas en la reunión inicial para dar respuesta/evidenciar cada requisito e indicador, dentro de cada eje del Modelo DTI.
- Análisis de las evidencias, diagnóstico y plan de acción: Vuelque de datos en la(s) Herramienta(s) DTI si procede, análisis de datos y generación del Informe Diagnóstico y Plan de Acción por cada Destino.

ENTREGABLE(S):

- Acta reunión. Formato hoja de texto: se entregará por cada DTI, dentro de los 5 días hábiles siguientes a la celebración de la reunión.
- Documentos de trabajo. Relativos a Metodología DTI/Modelo DTI/ Herramienta DTI: por cada DTI, se entregarán en la fecha establecida en el cronograma.
- Documento de Informe Diagnóstico y Plan de Acción: redactados en euskera/castellano por cada DTI, se entregarán en la fecha establecida en el cronograma.
- Junto con toda la documentación, información, datos etc. facilitados por el Destino, que se refieran en el documento de trabajo aplicado y evidencien el cumplimiento de los requisitos/indicadores del mismo: paquete de documentación, información, datos etc. por Destino.

La empresa adjudicataria será la responsable de proceder siguiendo las pautas marcadas por BASQUETOUR y cumpliendo las tareas indicadas, siendo SEGITTUR quien finalmente valida el Informe Diagnóstico y Plan de Acción de cada Destino (así como el paquete de documentación, información, y datos etc. y su correcto vuelque en la(s) herramienta(s) que proceda(n)).

4) Gestión del Proyecto:

El calendario estimado:

- Primer mes:
  - Planificaciones (con BASQUETOUR y con cada Destino participante)
  - Labor de campo: visitas a cada Destino (ECT/EGT y/o entidades relativas)
  - Tareas de gestión, seguimiento y control (entregables)
- Mes(es) intermedio(s):
  - Labor de campo (continuidad): con cada Destino
  - Tareas de gestión, seguimiento y control (entregables)
- Último mes:
  - Reunión(es) de exposición del Diagnóstico y Plan de Acción en Destino.
  - Reunión de cierre con BASQUETOUR (entregables finales).

El calendario es estimado, puesto que, en cada Destino, el ritmo lo marca el propio ECT/EGT con su cronograma.

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 BASQUETOUR. Además, como parte del seguimiento y control, tendrá que registrar e informar a BASQUETOUR de cualquier incidencia o cambio ocurrido en lo referente a los Destinos participantes en el proyecto o en el propio proyecto.

La empresa adjudicataria acompañará y dará soporte a BASQUETOUR si fuere necesario en la(s) reunión(es) con SEGITTUR.

La empresa adjudicataria, además de generar los entregables indicados en tantas versiones como fueren necesarias y en los idiomas requeridos, también deberá apoyar en la creación y/o traducción al euskera de documentación de soporte relacionado con el proyecto, para su utilización tanto en el proyecto como en demás foros y/o reuniones.

5) Cierre del proyecto. Entregables finales:

- **Informe de seguimiento del proyecto** (formato presentación). por cada uno de los 5 DTIs. Previamente, el contratista habrá definido junto con BASQUETOUR el índice inicial y el formato del documento de presentación. El informe incluirá el **acumulado final de lo acontecido en detalle**, junto los principales resultados y decisiones del proyecto, distinguiendo entre la parte genérica del proyecto, por un lado, y la parte específica, por otro.

- **Informe final de proyecto** por cada uno de los 5 DTIs. Previamente, el contratista habrá definido junto con BASQUETOUR el índice inicial y el formato del informe final. El informe final incluirá el **resumen informativo de lo acontecido en el proyecto**, junto los principales resultados y decisiones del proyecto, distinguiendo una sección genérica del proyecto, por un lado, y una sección específica. Cada sección incluirá sus anexos correspondientes (actas etc.). **NOTA**: Tal y como se indica en el apartado 3, en caso de detectar la necesidad de ciertas mejoras o cambios puntuales durante el proyecto, éstas se incluirán en un apartado concreto, tanto los que se hayan incluido adicionalmente de manera inmediata como los que hayan sido recogidos a lo largo del proyecto en la revisión continua de la metodología/modelo/herramienta(s) para su futura aplicación (Único: tantas versiones como fueren necesarias hasta alcanzar un acuerdo y obtener el visto bueno de BASQUETOUR).

- **Presentación de resultados del proyecto en Euskadi**. Previamente, el contratista habrá definido junto con BASQUETOUR el índice inicial y el formato del documento de presentación de resultados en Euskadi (formato presentación: euskera/castellano). El documento incluirá el **resumen ejecutivo del proyecto junto con los resultados del Diagnóstico y comparativa con otros Destinos Turísticos distinguidos de Euskadi**.

- **Presentación de resultados en Destino**. Previamente, el contratista habrá definido junto con BASQUETOUR el índice inicial y del formato del documento de presentación de resultados a los Destinos (formato presentación: euskera/castellano por Destino). Se redactará un documento recopilatorio de los resultados por cada Destino, que incluirá un **resumen ejecutivo del proyecto en Destino** (conformación mesa de trabajo, cronograma, fase recogida de datos etc.) **así como los resultados del Diagnóstico y los destacados del Plan de Acción correspondientes**.

4.- SUPERVISIÓN Y CONTROL

La dirección de los trabajos será ejercida por una persona representante de 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. Será el interlocutor de la empresa adjudicataria con el responsable del contrato designado por Basquetour.

BASQUETOUR colaborará con la empresa adjudicataria facilitándole la información que posea y colaborará con él para conseguir el acceso a las fuentes de información ajenas a ella.

BASQUETOUR designará a una persona responsable del contrato para esta labor y para el resto de tareas de seguimiento y control de la ejecución del contrato.

El equipo humano (ANEXO II Perfiles de puesto) encargado de la ejecución de los trabajos deberá estar formado por los componentes que la empresa adjudicataria haya adscrito inicialmente al contrato, y se encontrará bajo su mando y supervisión. Los posibles cambios en la composición de éste deberán justificarse ante BASQUETOUR y ser sustituidos por personal de cualificación técnica igual o superior al de la persona que se pretende sustituir, además de contar con el visto escrito bueno de BASQUETOUR.

5.- 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 contrasto. 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 se emitan en ejecución del contrato son propiedad exclusiva de BASQUETOUR, 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 BASQUETOUR.

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

En Bilbao, a 28 de Junio de 2022

Eider Albizu Zenikazelaia

Responsable Competitividad