PLIEGO DE BASES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE ASISTENCIA TÉCNICA PARA LA PLANIFICACIÓN Y MONITORIZACIÓN DE LA ESTRATEGIA DIGITAL DE BILBAO BIZKAIA 2023 Y LA COORDINACIÓN DE LAS ACTUACIONES DE PROMOCIÓN TURÍSTICA "360XPERIENCE" BILBAO BIZKAIA 2023

1. ANTECEDENTES

La Asociación para la Revitalización del Bilbao Metropolitano (en adelante Bilbao Metropoli-30) se constituye para realizar proyectos de planificación, estudio y promoción, dirigidos hacia la recuperación y revitalización del Bilbao Metropolitano, definido como una realidad social y económica sin unos límites geográficos precisos y cuya existencia se ha proyectado por todo su entorno regional e internacional.

El desarrollo de este proyecto está sujeto a la firma de un convenio entre el Departamento de Promoción Económica de la Diputación Foral de Bizkaia y Bilbao Metropoli-30 para la promoción turística e internacional en 2023. Durante este año, las actividades a desarrollar por Bilbao Metropoli-30 se dividirán en dos ejes principales:

a. Promoción turística
   1) Calendario Promoción Consumer y PR.
   2) Campaña digital.
   3) Co-marketing
   4) Secretaría Técnica Consumer y PR Marketing.

B. Promoción exterior:
   1) Estudios que contribuyan a la mejora de la competitividad y posicionamiento internacional de Bizkaia
   2) Acciones que incrementen la atracción y dinamización del tejido empresarial de Bizkaia con nuevas inversiones
   3) Análisis de instrumentos de diseño integral de Bizkaia para su futuro estratégico
   4) Interlocución y organización de eventos y acciones de difusión con agentes internacionales de primer nivel expertos en urbanismo, captación de inversiones, conocimiento y atracción de talento…
   5) Recepción de delegaciones internacionales vinculadas con el desarrollo de los elementos anteriores

2. ESTRATEGIA DE TURISMO 2030

La Estrategia de Turismo de Bilbao Bizkaia 2030 –horizonte en clave de cooperación, digitalización y sostenibilidad– supone la culminación de un amplio proceso participativo que ha involucrado a más de 250 agentes públicos y privados del sector turístico del territorio, cuyas aportaciones han permitido trazar el marco común de trabajo en materia turística para el horizonte 2030.

La Estrategia de Turismo de Bilbao Bizkaia 2030 se alinea con las reflexiones estratégicas y los esfuerzos realizados desde el punto de vista del desarrollo, marketing y gobernanza, sentando sus bases en un modelo ya consolidado.

Asimismo, esta Estrategia se enmarca en un nuevo ciclo de planificación a largo plazo y responde a la apuesta decidida por continuar reforzando el crecimiento del turismo de Bilbao Bizkaia desde una base de contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible, así como a la necesidad de plantear políticas que permitan hacer frente al impacto que ha causado la Covid-19 en el sector.

Con todo ello, la nueva Estrategia aspira a reforzar el compromiso del turismo de Bilbao Bizkaia por un desarrollo sostenible desde la perspectiva medioambiental, económica y social, incidiendo de forma específica en la gestión del turismo en clave territorial. Con este objetivo, la Estrategia de Turismo de Bilbao Bizkaia 2030 se orienta a dar respuesta al bienestar y satisfacción de todas las personas que participan en su cadena de valor a través de la cooperación, la digitalización, la innovación y la inteligencia turística.

Debemos imaginarnos cómo queremos que sea Bizkaia como destino turístico en los próximos años y plantearnos desde este mismo instante qué necesitamos para conseguirlo. El sector turístico evoluciona a gran velocidad, dado que son los mercados quienes marcan las tendencias, configuran los flujos turísticos y determinan el éxito de los destinos. Nuestros competidores cuentan cada vez con estrategias más competitivas, por ello enfocamos nuestros esfuerzos en alcanzar metas exigentes y a la altura de los tiempos.

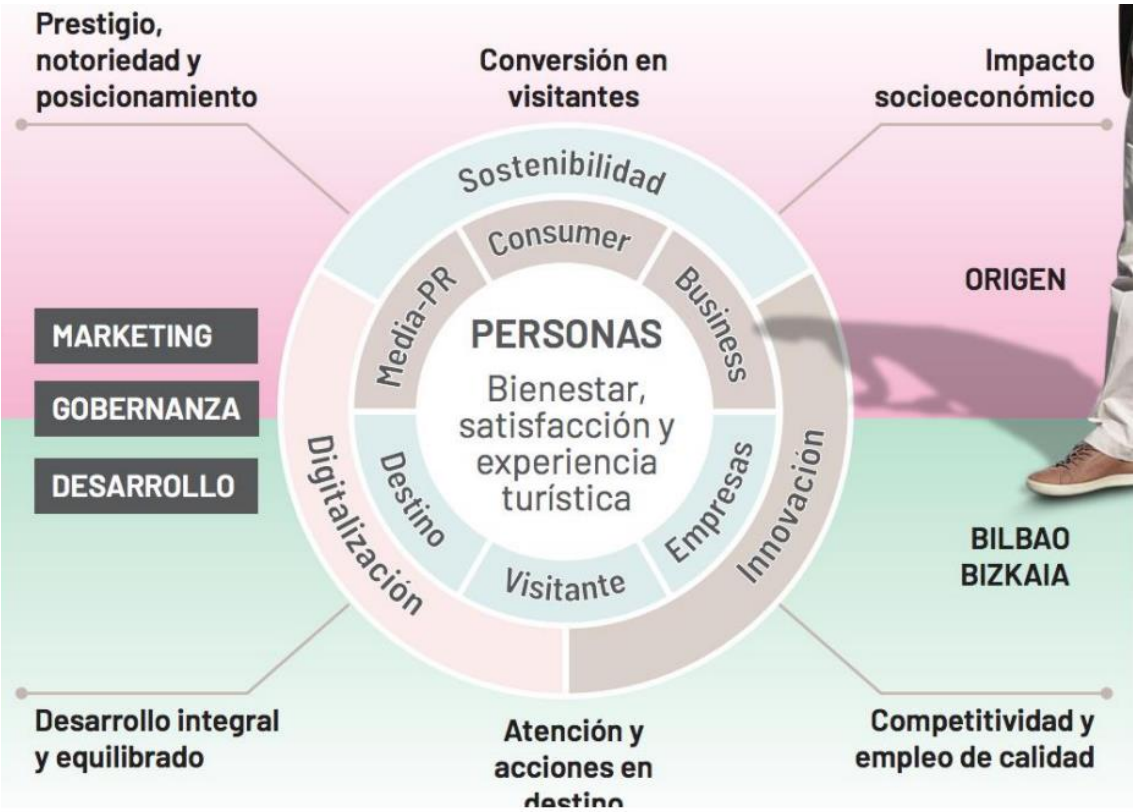
Contar con unos objetivos claros y que podamos medir es fundamental para conocer si aquello que queríamos conseguir se está cumpliendo. Gestionar el turismo con la responsabilidad que ello conlleva, pasa por que la Diputación Foral de Bizkaia asuma el liderazgo de un sector atomizado y a su vez por garantizar un impacto que beneficie a turistas, empresas y sociedad.

Estos son los 7 objetivos principales de la nueva Estrategia de Turismo 2030 de Bilbao Bizkaia:

1. Generar impacto socioeconómico de forma sostenible
2. Mejorar la competitividad del tejido empresarial.
3. Atraer visitantes y desarrollar el destino de forma equilibrada y sostenible
4. Consolidar el posicionamiento internacional y reforzar la imagen del destino.
5. Mejorar la experiencia y satisfacción de todas las personas.
6. Transformar digitalmente el destino.
7. Reforzar el ecosistema y el modelo de inteligencia turística

Nuestro reto es poner a las personas en el centro de nuestra estrategia para impulsar actuaciones adaptadas a las necesidades del sector turístico en clave de sostenibilidad,

innovación y digitalización. La Dirección de Turismo y Promoción exterior lidera la estructuración mediante el Bilbao Bizkaia Action Group (BBAG) y sus mesas en las que participa activamente Bilbao Metropoli-30, además de todas aquellas acciones en origen junto con el sector. Bilbao, Bizkaia, las comarcas y los municipios junto con las asociaciones empresariales se encargan de desarrollar el turismo en destino de manera organizada.



Bilbao Bizkaia coloca en el centro de su acción a las personas: las actuaciones del destino tienen como prioridad garantizar el bienestar, la satisfacción y una experiencia turística grata a toda la cadena turística. El destino aplica los principios de sostenibilidad social, ambiental y económica para fomentar un desarrollo turístico equilibrado, compensando la generación de riqueza y empleo, el intercambio cultural, la satisfacción de los visitantes y la felicidad del destino. Se identifica la sostenibilidad, digitalización e innovación como palancas de cambio para responder a los retos que se plantean el destino. También se refuerza el modelo de gobernanza del sector turístico de Bilbao Bizkaia al ampliar los agentes implicados en el desarrollo y en la industria e incorporar la escucha activa de la ciudadanía bizkaina y la opinión de turistas y excursionistas.

En este sentido, este nuevo esquema determina en qué posición debe operar cada organismo, asociación o empresa de cara a alinear los esfuerzos del sector. Dejando en manos de la marca turística de Bizkaia todo lo relativo a las acciones en origen, y el desarrollo turístico en el destino a los entes de gestión territorial y sector empresarial.

La marca turística de Bizkaia es el fruto de trabajar conjuntamente entre la Diputación Foral de Bizkaia, el Ayuntamiento de Bilbao, los entes de gestión territorial y las asociaciones empresariales como Bilbao Metropoli-30, todos ellos, representados en el BBAG.

Liderar e impulsar el sector, desarrollar turísticamente el territorio y dirigirse a los consumidores. Una estructura de trabajo más sencilla y compacta que diferencia el esfuerzo que Bizkaia debe hacer en el destino y en el origen, en la que la Dirección de Promoción Exterior y Turismo asume el liderazgo del sector turístico del Territorio y en el que Bilbao Metropoli-30 colabora de manera activa. Reformulamos las líneas de trabajo en tres: Desarrollo, Marketing y Gobernanza.

DESARROLLO

La estrategia define los pasos a dar para diseñar, adaptar y preparar el destino para adecuarlo a las necesidades de cada visitante, utilizando los iconos turísticos de referencia para captar su interés, poniendo en valor la oferta de calidad que ofrecen las empresas y destacando la existencia de infraestructuras punteras para hacer su estancia más atractiva, inclusiva y sostenible.

MARKETING

Avanzar hacia un marketing personalizado, capaz de ofrecer mensajes acordes a las necesidades e intereses de cada tipo de visitante, adaptando la comercialización a cada grupo de interés.

GOBERNANZA

Reforzar la apuesta por la colaboración público-privada, clave para un modelo de gobernanza colaborativo en el que los agentes de la industria turística participen de forma activa en la conformación no sólo de la estrategia sino en garantizar su cumplimiento. En definitiva, compartir una misma visión y cooperar de forma activa para lograr la consecución de los objetivos comunes.

A continuación, se muestran las 19 actuaciones definidas como prioritarias para la mejora del sector turístico comprendidas en la Estrategia de Turismo 2030 de Bilbao Bizkaia. Clasificadas en los nuevos ejes de trabajo (Desarrollo, Marketing y Gobernanza), todas ellas están orientadas a cumplir los 7 objetivos estratégicos de la estrategia y cuentan con un sistema de medición específico para evaluar su eficiencia. Bilbao Metropoli-30, a través de su convenio de colaboración con la Diputación Foral de Bizkaia, tiene como objetivo impulsar el desarrollo de varias de las actuaciones aquí mencionadas para apoyar la Estrategia de Turismo 2030.

BILBAO Metropoli-30

LINEAS Y VINCULACIÓN CON ODS

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

LÍNEA1	Fortalecimiento de las capacidades del tejido empresarial	
LÍNEA2	Generación de confianza en el destino	
LÍNEA3	Reactivación de la demanda turística	
LÍNEA4	Seguimiento y evaluación de la recuperación del sector	
LÍNEA5	Refuerzo de la cooperación con el sector para garantizar la recuperación	
LÍNEA6	Potenciación de los recursos turísticos	
LÍNEA7	Desarrollo y consolidación de los productos turísticos	
LÍNEA8	Impulso estratégico de eventos y turismo MICE en el territorio	
LÍNEA9	Fomento del equilibrio territorial a través del turismo	
LÍNEA10	Apoyo a la competitividad empresarial y el emprendimiento	



Se puede consultar el resumen ejecutivo de la Estrategia de Turismo 2030 de Bizkaia a continuación: https://www.visitbiscay.eus/es/web/profesionales-y-medios/estrategia-2030

3. EL PLAN DE POSICIONAMIENTO TURÍSTICO 2018 -2025

El Ayuntamiento de Bilbao y la Diputación Foral de Bizkaia aúnan esfuerzos en la promoción de la ciudad y el territorio desde el 2010. Año tras año, el compromiso entre ambas instituciones ha dibujado nuevos horizontes a los que llegar conjuntamente. Bilbao Bizkaia se convierte en una apuesta firme por el sector turístico.

En el año 2022 se presenta una nueva manera de gestionar el turismo en el territorio, adaptada a los nuevos tiempos y con la voluntad de liderar este sector en Bilbao Bizkaia en la que participa de manera activa Bilbao Metropoli-30. El resultado de 12 meses de intenso trabajo con el sector público y el privado, son el primer paso de una estrategia a largo plazo.

Además, en enero de 2018, tras un profundo trabajo de análisis del sector turístico, los visitantes y nuestro propio territorio, presentamos una nueva fórmula para promocionar y posicionar Bilbao Bizkaia en el mundo entero. Una cartera de productos únicos nos presenta internacionalmente en nuestros mercados prioritarios, con una estrategia que mira al 2025 y que desde Bilbao Metropoli-30 se impulsa en 2018.

A continuación el resumen ejecutivo del Plan de Posicionamiento Turístico de Bilbao Bizkaia 2018-2025: http://bit.ly/BilbaoBizkaia_2018_2025

4. OBJETO DEL CONCURSO Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS

Constituye el objeto del contrato la prestación de servicio de Asistencia Técnica para la planificación y monitorización de la estrategia digital de Bilbao Bizkaia 2023 y la coordinación de las actuaciones de promoción turística "360Xperience" Bilbao Bizkaia 2023. Esta actuación deriva directamente de las propuestas de actuación de la Estrategia de Turismo 2030, que apoya Bilbao Metropoli-30.

5. OBJETIVOS DEL PROYECTO

En relación con la Estrategia 2030 y el Plan de Posicionamiento Turístico 2018-2025 desarrollado desde el Departamento de Promoción Económica de la Diputación Foral de Bizkaia, a través de Bilbao Metropoli-30, se identifican las siguientes necesidades para contratación de un servicio de Asistencia Técnica para la planificación y monitorización de la estrategia digital de Bilbao Bizkaia 2023 y la coordinación de las actuaciones de promoción turística "360Xperience" Bilbao Bizkaia 2023:

- Planificar la operativa de las estrategias digitales de turismo de Bilbao Bizkaia para el 2023.
- Coordinar técnicamente la Estrategia 2030 y el Plan de Posicionamiento turístico 2018-2025 desde una perspectiva de la digitalización del destino.
- Realizar investigaciones de los mercados y sus tendencias digitales, así como analizar los resultados de los estudios desarrollados por BM30 y la Dirección General de Competitividad Territorial y Turismo de la Diputación Foral de Bizkaia en materia de marketing digital.
- Desarrollar propuestas para mejorar la digitalización del turismo en Bilbao Bizkaia y dinamizar los grupos de trabajo necesarios para implantar las actuaciones digitales de turismo en 2023.
- Generar contenidos y mensajes estratégicos relacionados con digitalización y el marketing online para los órganos de dirección y las áreas de comunicación de Bilbao Metropoli-30 y el Departamento de Promoción Económica de la Diputación Foral de Bizkaia.
- Asistir a foros o mesas encomendadas por Bilbao Metropoli-30 y la Dirección General de Competitividad Territorial y Turismo de la Diputación Foral de Bizkaia.
- Realizar informes técnicos relacionados con la digitalización turística del destino y las actuaciones de marketing online.
- Diseñar campañas digitales acordes al Plan de Posicionamiento Turístico 2019-2025 de Bilbao Bizkaia junto con las organizaciones y empresas encargadas de gestionar la planificación de medios, contenidos digitales y herramientas de gestión de CRM.
- Definir estrategias de branding digital y content marketing para la promoción exterior de Bilbao Bizkaia y actuaciones de posicionamiento digital en los mercados internacionales.
- Planificar, proponer y validar contenidos digitales de visitbiscay en su página web, redes sociales, así como newsletter de Bilbao Bizkaia.
- Coordinar las herramientas y contenidos digitales con los equipos de marketing off-line (B2C y B2B) de Bilbao Bizkaia.
- Gestionar la información digital para profesionales y medios de comunicación exteriores en la web visitbiscay.eus

- Coordinar y planificar actuaciones de co-marketing con operadores y empresas turísticas de ámbito internacional para introducir en las campañas digitales de Bilbao Bizkaia.
- Acudir, organizar y supervisar acciones digitales de internacionalización, promoción exterior y turismo en mercados internacionales, así como visitas técnicas de proyectos prioritarios para Bilbao Metropoli-30 y la Dirección General de Competitividad Territorial y Turismo de la Diputación Foral de Bizkaia.
- Desarrollar informes de medición del impacto y la conversión de las actuaciones de Bizkaia en los mercados internacionales.
- Proponer acuerdos de colaboración con otros agentes y entidades para el desarrollo de actuaciones conjuntas de internacionalización y turismo digital.
- Realizar otras tareas de interés estratégico para Bilbao Metropoli-30 y la Dirección General de Competitividad Territorial y Turismo de la Diputación Foral de Bizkaia.
- Coordinar las actuaciones del Plan de Promoción en Mercados Turísticos de Bilbao Bizkaia 2023 relativas a "360Xperience" que tienen como objetivo el impulso de la campaña digital del destino mediante el estímulo de las relaciones con medios de comunicación especializados, influencers y Key Opinion Leaders. Se puede encontrar la relación de ciudades y fechas en la web www.visitbiscay.eus/profesionales
- Planificar la operativa y tareas necesarias para la buena implementación de "360Xperience" en las ciudades correspondientes al ejercicio 2023.
- Monitorizar y coordinar las relaciones con los diferentes proveedores (empresas de catering, tecnología, marketing, agencias de representación, logística…) así como con organizaciones colaboradoras como compañías aéreas, entes de promoción turística estatales en el extranjero, entre otros vinculados al proyecto "360Xperience".
- Asistir y ejecutar la supervisión de los diferentes internacionales relacionados con "360Xperience" en el ejercicio 2023. Los gastos asociados a dichos desplazamientos, correrán a cargo de BM30.
- Otro tipo de tareas de supervisión, control y ejecución del proyecto "360Xperience" que sean requeridos para su buen desarrollo.

6. ALCANCE DE LOS SERVICIOS

Los resultados y servicios esperados son los siguientes:

- Dos informes semestrales sobre la evolución del Plan de Posicionamiento Turístico 2018-2025 desde una perspectiva de las actuaciones de marketing digital y de la coordinación de "360Xperience" Bilbao Bizkaia.
- Un informe anual definitivo del servicio de asistencia técnica en materia de planificación y monitorización digital del destino y coordinación de "360Xperience" Bilbao Bizkaia.
- Un informe semanal del estado de situación y monitorización de las campañas digitales de Bilbao Bizkaia en 2023 y de la coordinación de "360Xperience" Bilbao Bizkaia.
- Un mínimo de 1.800 horas de asistencia técnica en los proyectos de estrategia digital y coordinación de "360Xperience" Bilbao Bizkaia.
- Coordinación y supervisión del trabajo.
- Asistencia y consultas durante todo el año.

7. OFERTA A REALIZAR

La propuesta técnica para este proyecto debe desarrollar:

- Una introducción sobre el contexto de trabajo que se plantea.
- Una metodología de trabajo propia o secundaria, con los procesos de trabajo y otros detalles.
- Una propuesta de equipo, sistema de coordinación y supervisión de los trabajos.
- Una recapitulación de los resultados que se entregarán, incluyendo, si se considera relevante, mejoras al proyecto.
- Una tabla con los parámetros de medición que permitan valorar cualitativa y cuantitativamente la eficacia y eficiencia del servicio prestado.

8. OTRAS CONSIDERACIONES

No se contemplan.

9. SUPERVISIÓN Y CONTROL

Incumbe a Bilbao Metropoli-30, ejercer de una manera continuada y directa la inspección y vigilancia y supervisión de los trabajos para velar por su correcta ejecución, pudiendo hacer al contratista observaciones y comentarios respecto a la ejecución de los servicios. A este fin, el adjudicatario deberá permitir el examen de cualquier proceso o fase del trabajo. El adjudicatario deberá fijar, de mutuo acuerdo con Bilbao Metropoli-30, un calendario de reuniones de seguimiento.

La dirección de los trabajos será ejercida por un representante de Bilbao Metropoli-30, que actuará de coordinador y supervisor. Asimismo, todo cambio o modificación sobre la propuesta adjudicada, deberá contar con el acuerdo de Bilbao Metropoli-30 que en todo momento podrá indicar variaciones en las directrices del trabajo.

10. CONFIDENCIALIDAD Y PROPIEDAD DEL TRABAJO

Los trabajos y todos los datos en ellos contemplados, así como los que de ellos resulten, son propiedad exclusiva de Bilbao Metropoli-30.

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 Bilbao Metropoli-30.

En ningún momento, el adjudicatario podrá hacer declaraciones públicas sobre los proyectos, sin la expresa y previa autorización de Bilbao Metropoli-30.