

SERVICIO PARA LA MEJORA DE LA COMPETITIVIDAD DE LAS EMPRESAS TURÍSTICAS DE LOS MUNICIPIOS QUE INTEGRAN LA MANCOMUNIDAD UROLA KOSTA Y; PARA LA IMPLANTACIÓN Y EJECUCIÓN DE DIVERSOS PRODUCTOS TURÍSTICOS

En la comarca de Urola Kosta el turismo tiene mucho peso. Por ello, el trabajo realizado desde la Mancomunidad debe entenderse como sector económico, a fin de mejorar el desarrollo económico de la comarca y optimizar los resultados.

Impulsar la profesionalización del sector y tratar de garantizar un futuro estable de los puestos de trabajo de las empresas es uno de nuestros cometidos más importantes. Asimismo, es imprescindible continuar con iniciativas para que la comarca siga siendo un destino turístico.

Pero no podemos trabajar teniendo en cuenta la unilateralidad. Si queremos ser eficientes, debemos conocer la situación, necesidades y deseos de las empresas y, agentes que conforman el sector. Colaborando con ellos debemos trabajar a favor del turismo comarcal; en clave de competitividad y en pro de un destino sostenible e inteligente.

Por lo tanto, con este contrato se busca trabajar la competitividad de las empresas y lograr que nuestra comarca sea destino turístico excelente. Para ello es imprescindible el apoyo de una empresa externa, teniendo en cuenta los escasos recursos con los que contamos para llevar a cabo todas estas iniciativas.

1. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del contrato que se elabora a partir de este documento es, por una parte, canalizar y ejecutar iniciativas que contribuyan a la mejora de la competitividad de las empresas turísticas de la comarca y, por otro; en aras del compromiso adoptado para lograr un destino turístico excelente, canalizar el servicio de creación, puesta en marcha, promoción, ejecución y comercialización de productos y experiencias turísticas sostenibles.

Para ello se establecen las condiciones técnicas de contratación mediante concurso abierto.

2. OBJETIVO DEL CONTRATO

La Mancomunidad Urola Kosta persigue, entre otros, los siguientes objetivos:

- Mejorar la competitividad del turismo como actividad económica generadora de riqueza y empleo.
- Establecer una sistemática para incrementar la profesionalización del sector
- Mejorar la gestión de las empresas turísticas
- Consolidación de la marca comarcal como destino turístico
- Promocionar y comercializar de productos y/o experiencias turísticas comarcales sostenibles

- Promover la excelencia de la oferta turística
- Establecer una sistemática para mejorar la satisfacción de los clientes

El objetivo general que se persigue con la implementación de las acciones propuestas es, por tanto, trabajar en cuanto al destino, en vectores de competitividad sostenible, inteligente y responsable; bien a través de actividades que mejoren la competitividad en la empresa turística de la comarca o a través de recursos y servicios (productos o experiencias turísticas).

3. ESPECIALIDADES DE CONTRATACION

Para la consecución de los objetivos, los trabajos a realizar se desglosarán por especialidades. Por tanto, se dividirán en dos lotes:

LOTE 1: Iniciativas que contribuyan a mejorar la competitividad de las empresas turísticas de la comarca.

LOTE 2: Canalizar el servicio de creación, puesta en marcha, promoción, ejecución y comercialización de productos y experiencias turísticas sostenibles en aras del compromiso adoptado para lograr un destino turístico excelente.

Se puede presentar una oferta para un único lote o, realizar una oferta para dos lotes (de manera independiente)

4. SERVICIO A PRESTAR

LOTE 1: Programas de competitividad

TAREAS:

- Ejecución de programas de competitividad para trabajar por un desarrollo turístico sostenible, adaptados a las necesidades, circunstancias y expectativas de las empresas turísticas de la comarca. La oferta deberá contener como mínimo los siguientes puntos:
 - Captación de empresas; sensibilización
 - Asesoramiento y asistencia técnica
 - Información
 - Formación y/o talleres
 - Pasos a seguir para la obtención de certificados
 - Seguimiento (medidas correctoras; buenas prácticas)
 - Evaluación e impacto de las acciones
 - Memoria de los trabajos realizados
 - Coordinación con agentes
 -
- Otras actuaciones de competitividad:

- ❖ Otras opciones que se puedan ofrecer a las empresas turísticas de la comarca... Ecolabel-Ecoturismo, empresa turística inteligente,...
- ❖ O bien; distintivos de calidad y competitividad acordes a la situación y realidad comarcal: Surfing; Geoparkea; ...

En este apartado también se expondrán con detalle los puntos arriba indicados.

La Mancomunidad podrá realizar adaptaciones en el número de horas dedicadas a cada fase/acción en función de la oferta técnica del adjudicatario y del número y naturaleza de las empresas participantes.

A la hora de detallar estas tareas, se deberán indicar las fases, acciones, horas, resultados esperados para cada programa (se valorará el grado de profundidad, coherencia con los objetivos y resultados esperados), metodología, cronograma, ..., especificando lo establecido en el apartado 6.

Valores que deberán tenerse en cuenta a la hora de desarrollar el proyecto, ineludiblemente:

- Turismo responsable
- Sostenibilidad
- Accesibilidad
- Colaboración
- Diversidad
- Cultura y tradición local, costumbres

En cualquier caso, todas las iniciativas se basarán en la Estrategia Vasca de Turismo 2030 del Departamento de Turismo, Comercio y Consumo del Gobierno Vasco.

Por otra parte, en el caso de que se decidiera llevar a cabo alguna otra iniciativa en el marco de la competitividad, bien por decisión de la propia entidad o bien por requerimiento de Basquetour, sería obligación del adjudicatario del contrato prestar el asesoramiento y asistencia técnica necesaria para el desarrollo de dicho programa, incrementándose las empresas y horas que Mancomunidad Urola Kosta hubiera previsto junto con Basquetour.

Además, si en el ejercicio de la competencia se determinara la necesidad de formación y homologación para la gestión de un programa concreto, será obligación de la empresa adjudicataria el llevarlo a cabo.

La empresa adjudicataria presentará una propuesta de programas de competitividad comarcal. Como quiera que sea, para la adecuada implantación de las propuestas que se realicen, deberá tenerse en cuenta que se celebrarán o podrán celebrarse reuniones de coordinación tanto con la agencia de desarrollo comarcal, como con las del área de turismo de los ayuntamientos y con el resto de empresas y/o agentes que trabajan en la comarca en materia de competitividad turística.

Asimismo, y dado que para llevar a cabo todas las acciones de comunicación, en la comarca ya se disponen de recursos propios (técnico interno y empresa externa) ésta comunicación sobre

acciones de competitividad se llevara a través de estos recursos, aun cuando es primordial la coordinación entre todos.

Adicionalmente, será obligación del adjudicatario del contrato al que se refieren los presentes pliegos de prescripciones técnicas, la participación en las reuniones de la Mesa Turística que se celebren (2-3 veces al año) y la presentación del informe de seguimiento de los programas y grupos mencionados, siempre que así se determine desde Urola Kosta.

LOTE 2: Productos y experiencias turísticas sostenibles

El objetivo de este paquete es promover la excelencia de la oferta turística. Esto es, que contribuya a la creación, puesta en marcha, promoción y comercialización de productos y experiencias turísticas sostenibles a través del desarrollo de dichos proyectos. Todo ello, ligado a la diversificación y singularidad de los destinos; a la gastronomía, la enología, medio natural, el deporte y la oferta cultural; y a la familia, el comercio, la industria, el bienestar y/o el turismo de negocios.

El objetivo es potenciar el marketing, la promoción y las acciones de comercialización del destino. Por lo tanto, para lograrlo, entre las acciones a desarrollar se deberán proponer, al menos, los siguientes productos, experiencias:

- “Kosta gastronomikoa/ Euskadi gastronomika” (gastronomía, enología)
- Turismo familiar (oferta cultural y familiar)
- Productos o experiencias deportivas
- ...

La empresa adjudicataria presentará una propuesta sobre los productos o experiencias que se puedan implantar en la comarca. De todos modos, para la adecuada implantación de dichas propuestas, se celebrarán reuniones de coordinación, tanto con la agencia de desarrollo comarcal, como con las personas del área de turismo de los ayuntamientos y/o con el resto de empresas o agentes que trabajan en la comarca en materia de competitividad turística.

Asimismo, y dado que para llevar a cabo todas las acciones de comunicación, en la comarca ya se disponen de recursos propios (técnico interno y empresa externa) ésta comunicación sobre productos y experiencias turísticas sostenibles se llevara a través de estos recursos, aun cuando es primordial la coordinación entre todos.

Adicionalmente, será obligación del adjudicatario del contrato al que se refieren los presentes pliegos de prescripciones técnicas, la participación en las reuniones de la Mesa Turística que se celebren (2-3 veces al año) y la presentación del informe de seguimiento de los programas y grupos mencionados, siempre que así se determine desde Urola Kosta.

5. PLAZOS Y CALENDARIO

El período de ejecución del contrato será de UN año, y podrá prorrogarse, anualmente, por dos años, con un máximo de tres años de duración.

El plazo se iniciará a la firma del contrato.

- El primer lote del contrato será de un año, prorrogable por periodos anuales, por dos años más hasta un máximo de tres años
- El segundo lote del contrato será de un año, prorrogable por periodos anuales, por dos años más hasta un máximo de tres años

6. A PRESENTAR CON LA PROPUESTA

Los concursantes deberán presentar, por un lado, una memoria técnica para cada lote, en la que se explique la organización de los trabajos objeto del servicio, la metodología de trabajo para llevarlos a cabo y su experiencia previa, así como la oferta económica:

1. Oferta técnica:

- a. Acciones planteadas y, su desarrollo:
 - Propuestas de programas dirigidos a la competitividad de las empresas, cada una de ellas dividida en fases y secciones. Se detallarán la descripción de la acción, las tareas y acciones concretas, los instrumentos y medios materiales que se utilizarán en cada acción; recursos; ...
 - Objetivos; resultados; impacto y/o incidencia que se prevé con esas acciones
 - El procedimiento de cada fase, cuándo y dónde realizarlas, horas de ejecución de las mismas; ...
 - Horas necesarias para cada acción
 - Propuesta de cronograma anual
- b. Metodología y propuesta de estrategia:

El adjudicatario deberá determinar, para la consecución de la competitividad, el modo en que se llevará a cabo cada uno de los programas posibles, teniendo en cuenta la situación y grado de implementación de las empresas turísticas de la comarca, así como las herramientas e instrumentos que sirvan para ello.

 - En cuanto a la captación, identificación o seguimiento de las empresas
 - Forma de canalizar el asesoramiento y la asistencia técnica
 - Forma de coordinación entre agentes
 - ...
- c. Cronograma: se valorará la adecuación del calendario a cada acción/ámbito respecto a los objetivos del proyecto en su conjunto
Se especificará el calendario de ejecución de todas estas actividades, el cronograma de cada fase y el cronograma general del proyecto.
- d. Propuestas de mejora (en su caso)
- e. Currículum de las personas participantes en la ejecución de la iniciativa y; formación y experiencia en relación con el objetivo solicitado en la licitación (indicando el número de años de experiencia de cada persona). En la propuesta se indicarán las funciones a desarrollar por cada una de ellas.

- f. Experiencia de la empresa que se presenta a la licitación en iniciativas similares (indicando años de experiencia).

2. Oferta económica:

Tendrá que contemplar los criterios que se presentan en el siguiente apartado

7. PRESUPUESTO

En las propuestas y presupuestos que se reciban se atenderá, entre otros aspectos, a la calidad técnica de la oferta y al presupuesto que se presente. El precio máximo de licitación será de 35,00 €/ hora (sin IVA).

- **LOTE 1:** Iniciativas que contribuyan a mejorar la competitividad de las empresas turísticas de la comarca (máximo, 14.550,90 €), sin IVA
- **LOTE 2:** Canalizar el servicio de creación, puesta en marcha, promoción, ejecución y comercialización de productos y experiencias turísticas sostenibles en aras del compromiso adoptado para lograr un destino turístico excelente. (máximo 17.150,00€), sin IVA

La oferta económica se realizará utilizando el anexo indicado en el pliego de cláusulas administrativas particulares. Deberán presentarse por separado en el presupuesto: las horas de cada fase y su coste, la base del importe y el IVA.

En el presupuesto se incluirán todos los **recursos y gastos necesarios** para la prestación del servicio, tales como documentación a entregar a los/las participantes, impresos, gastos de transporte.

Nota importante: las sesiones y horas que no se realicen no se facturarán.

8. MODO DE PAGO Y FACTURACION

El servicio se facturará de ésta manera:

- **LOTE 1:** Iniciativas que contribuyan a mejorar la competitividad de las empresas turísticas de la comarca (máximo, 14.550,90 €), sin IVA
Forma de pago: una vez completado el servicio de los cuatro primeros meses, y siempre después del visto bueno de la persona responsable de proyecto, se facturará el 35%. El resto (65%), se abonará a la finalización del año de licitación, también en este caso con el visto bueno del responsable del proyecto de la mancomunidad.
- **LOTE 2:** Canalizar el servicio de creación, puesta en marcha, promoción, ejecución y comercialización de productos y experiencias turísticas sostenibles en aras del compromiso adoptado para lograr un destino turístico excelente. (máximo 17.150,00€), sin IVA

Forma de pago: una vez completado el servicio de los cuatro primeros meses, y siempre después del visto bueno de la persona responsable de proyecto, se facturará el 35%. El resto (65%), se abonará a la finalización del año de licitación, también en este caso con el visto bueno del responsable del proyecto de la mancomunidad.

En el caso de que el adjudicatario tuviera exento el IVA, deberá presentar documento que así lo indique. La Mancomunidad utilizará la base para comparar las ofertas económicas de las propuestas que reciba (precio sin IVA).

Facturación: La factura será electrónica. Se emitirá una vez que la persona responsable del proyecto lo solicite a la empresa adjudicataria (siempre tras cumplimentar el apartado desarrollado y dar el visto bueno al informe correspondiente).

Nota: Las facturas electrónicas se recibirán a través del Punto General de Entrada de Facturas de Gipuzkoa (PGEFe). Dicho PGEFe se encuentra en la sede electrónica de la Diputación Foral de Gipuzkoa. En ella está disponible la información ampliada en relación al PGEFe, así como el acceso para la descarga gratuita del programa de elaboración de facturas electrónicas

<https://www.gfaegoitza.net/SarreraPuntua>

La factura contendrá:

- Nombre del proyecto: título del proyecto
- Acciones realizadas
- Referencia de la subvención: financiada por Mancomunidad Urola Kosta (si hubiera alguna otra entidad subvencionadora, se mencionaría).

En caso de error de la factura, se deberán realizar las correcciones oportunas (en concepto, relación de trabajos realizados, número de horas) y se deberá presentar un nuevo documento de factura. En este caso se deberá presentar la factura negativa de anterior factura no correcta.

9. DOCUMENTOS A PRESENTAR EN EL DESARROLLO DEL PROYECTO

En el momento de la formalización del contrato, la empresa adjudicataria deberá elaborar y presentar a la Mancomunidad, al menos, los siguientes documentos, en las condiciones fijadas en la tabla y en los pasajes siguientes:

LOTE 1: Iniciativas que contribuyan a mejorar la competitividad de las empresas turísticas de la comarca

Documentos	Formato	Modo envío	de	Idioma	Validado
Datos y fichas de participantes en los programas	.pdf, .doc	Email		Euskara Castellano	

Presentación y materiales que se utilizarán para la realización de acciones concretas	.pdf, .doc	Email	Euskara Castellano	Antes del uso
Presentación y materiales que se utilizarán para realización de talleres	.pdf, .doc	Email	Euskara Castellano	Antes del uso
Actas de reuniones realizadas con empresas	.pdf, .doc	Mediante aplicativo	Euskara	
Facturas	.pdf	Electónica	Euskara	
Memoria final	.pdf, .doc	Email	Euskara Castellano	

2. SORTA: Helmuga turistiko bikaina izateko konpromisoa lortzeko bidean, turismo-produktu eta esperientzia jasagarriak sortu, abiarazi, sustatu, gauzatu eta merkaturatzeko zerbitzua

Documentos	Formato	Modo envío	de Idioma	Validado
Presentación y materiales que se utilizarán para la realización de las acciones	.pdf, .doc	Email	Euskara Castellano	Antes del uso
Actas de reuniones realizadas con empresas	.pdf, .doc	Mediante aplicativo	Euskara	
Facturas	.pdf	Electrónica	Euskara	
Memoria final (acciones realizadas y, recogerá los objetivos logrados en cada apartado, tanto cualitativos como cuatitativos)	.pdf, .doc	Email	Euskara Castellano	

Además, será obligación del adjudicatario elaborar y presentar los informes que le sean requeridos por la Mancomunidad para conocer el estado de los programas.

La documentación que se presente a las empresas participantes deberá ser previamente aprobada por la Mancomunidad Urola Kosta. Junto a ello, los documentos a desarrollar se generarán en soporte digital, salvo que sea necesario hacerlo en soporte papel.

En los documentos que genere el adjudicatario se hará referencia a todas las entidades subvencionadoras del proyecto, de acuerdo con las instrucciones que al efecto dicte la Mancomunidad.

En el caso de que las relaciones con la Mancomunidad deban realizarse por medios electrónicos, se realizará utilizando la sede electrónica a través del siguiente enlace:

<https://uzt.gipuzkoa.eus/PortalV/7.00/default.aspx?idayto=199&idioma=eu-ES>

10. USO DE LAS LENGUAS PARA EL DESARROLLO DEL PROGRAMA

El euskera es la lengua más utilizada por la mayoría de los/las agentes, empresas e instituciones de Urola Kosta, por lo que en la base del proyecto predominará el euskera

Respecto a la gestión lingüística, la empresa adjudicataria actuará del siguiente modo: las relaciones del adjudicatario con la Mancomunidad (tanto oralmente como por escrito) serán en euskera. En cambio, al desarrollar el proyecto, las relaciones de la empresa adjudicataria con las empresas y usuarios/as de la comarca participantes en los programas serán en euskera o castellano, según decidan los/las participantes. En las relaciones y sesiones de asesoramiento y apoyo individualizado la empresa participante recibirá el servicio en el idioma elegido. Las sesiones grupales se realizarán en euskera y castellano, teniendo en cuenta la lengua preferida por los participantes en función de lo que decida la Mancomunidad.

11. IGUALDAD

Se tendrá en cuenta la igualdad en los textos e imágenes que se utilicen en los soportes y materiales. Para ello, tanto las imágenes como los textos utilizados deberán contar con el visto bueno de la Mancomunidad

12. COORDINACIÓN Y SEGUIMIENTO

El contrato se llevará a cabo bajo la dirección y supervisión de Mancomunidad Urola Kosta. La Mancomunidad facilitará a la empresa adjudicataria los mecanismos, instrucciones y orientaciones necesarias para la realización del objeto del contrato. Para ello, designará a una persona miembro de su grupo de trabajo que será la persona encargada del proyecto en nombre de la Mancomunidad. Esta última convocará cuantas reuniones de seguimiento considere necesarias para la correcta ejecución del contrato. La empresa adjudicataria asistirá a todas las reuniones convocadas por la Mancomunidad, tanto ordinarias como extraordinarias de coordinación.

13. CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCION DE DATOS

La empresa adjudicataria estará obligada a guardar secreto sobre los datos de las empresas participantes, atendiendo a su naturaleza confidencial. La empresa adjudicataria deberá indemnizar a la Mancomunidad y a las personas afectadas por los daños que, en su caso, se ocasionen por violación del sigilo profesional.

Cuando la ejecución del contrato implique la utilización de datos de carácter personal, el adjudicatario se regirá por el régimen de protección de datos de carácter personal vigente. A tal

efecto, la Mancomunidad y la empresa adjudicataria suscribirán un contrato para el tratamiento de datos de carácter personal a través de un tercero.

Este contrato se adjuntará como anexo al contrato administrativo.

DILIGENCIA.-

El presente pliego de condiciones administrativas ha sido aprobado por la Presidenta de la Mancomunidad Urola Kosta, mediante Resolución de 6 de junio de 2022.

Ziurtagiri elektronikorekin sinatuta / Firmado con certificado digital 2022/6/6