PLIEGO DE BASES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE FORMULACIÓN DE UNA ESTRATEGIA Y HOJA DE RUTA PARA UN TURISMO ACCESIBLE EN BIZKAIA

1. INTRODUCCIÓN

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.

Bilbao Metropoli 30 en colaboración con la Diputación Foral de Bizkaia, ha desempeñado un papel clave en la promoción, planificación y revitalización del Bilbao Metropolitano como un destino turístico competitivo e inclusivo. Esta entidad ha liderado iniciativas estratégicas para posicionar a Bilbao-Bizkaia como un referente internacional, incorporando valores de sostenibilidad, accesibilidad y diversidad en el desarrollo de su industria turística.

A lo largo de los años, Bilbao Metropoli 30 ha impulsado proyectos para:

- Promocionar y reforzar la imagen de Bilbao-Bizkaia en mercados internacionales mediante la participación en eventos, ferias y foros de alto nivel.
- Asesorar en la organización de actividades y congresos que posicionen al territorio como un destino líder en innovación y gobernanza turística.
- Coordinar acciones estratégicas dentro del marco de la Estrategia de Turismo de Bizkaia, trabajando en estrecha colaboración con el Bilbao Bizkaia Action Group (BBAG) y otros actores clave.

En línea con esta trayectoria, Bilbao Metropoli-30 y la Diputación Foral de Bizkaia han identificado la necesidad de desarrollar una estrategia específica y una hoja de ruta para el turismo accesible, como un eje prioritario para el futuro del destino.

Este pliego marca el inicio de un proceso que permitirá diseñar un modelo turístico que garantice la plena inclusión y accesibilidad para todas las personas, reforzando así los valores fundamentales que definen el posicionamiento del territorio.

La accesibilidad se ha consolidado como uno de los grandes retos del sector turístico global, y aunque Bizkaia ha avanzado en sostenibilidad y gobernanza participativa, persisten barreras significativas que limitan el acceso de personas con discapacidades a infraestructuras, servicios y actividades turísticas. En este marco, junto con la Diputación Foral de Bizkaia y el BBAG, se quiere impulsar este proyecto para posicionar el destino como un referente de turismo accesible, con énfasis en:

- La eliminación de barreras físicas, tecnológicas y sociales.
- La creación de experiencias adaptadas para todas las personas visitantes.
- El fomento de una gestión sostenible e inclusiva del sector turístico.

Este pliego responde a la necesidad de contar con una estrategia y hoja de ruta concretas que alineen a todas y todos los actores del territorio en torno al objetivo común de garantizar la accesibilidad universal.

2. OBJETO DEL CONCURSO Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS

El presente concurso tiene como objeto la formulación de una estrategia y hoja de ruta para el desarrollo del turismo accesible en Bizkaia, asegurando que todas las personas, independientemente de sus capacidades físicas, sensoriales, psíquicas o cognitivas, puedan disfrutar plenamente de las experiencias turísticas que ofrece el territorio.

Para ello, la empresa adjudicataria deberá colaborar con Bilbao Metropoli-30, la Diputación Foral de Bizkaia, el Bilbao Bizkaia Action Group (BBAG), y otros agentes públicos y privados, a fin de:

- **Definir prioridades estratégicas claras** en materia de turismo accesible.
- **Establecer un plan operativo estructurado** que incluya objetivos, acciones y recursos necesarios.
- **Proponer sistemas de seguimiento y evaluación** que permitan medir el impacto y ajustar las acciones según sea necesario.

La estrategia deberá estructurarse en torno a tres ejes fundamentales:

1. **Accesibilidad universal:**
   - Adaptación de infraestructuras y servicios turísticos.
   - Mejora de la movilidad y señalización accesible en destinos clave.
   - Formación de personal en buenas prácticas de atención a personas con discapacidades.
2. **Sostenibilidad:**
   - Promoción de prácticas responsables que minimicen el impacto ambiental.
   - Equilibrio en la distribución de los beneficios turísticos entre todas las zonas del territorio.
3. **Gobernanza colaborativa:**
   - Refuerzo del papel del BBAG como motor del turismo accesible en el territorio.
   - Fomento de la colaboración público-privada para alinear esfuerzos y recursos.
   - Creación de mecanismos de coordinación entre los distintos niveles institucionales.

3. RESULTADOS ESPERADOS

El trabajo deberá culminar en la entrega de los siguientes resultados:

1. **Estrategia de turismo accesible**, que incluya:
   - Objetivos estratégicos y prioridades específicas para el desarrollo del turismo accesible.
   - Análisis de tendencias y buenas prácticas nacionales e internacionales aplicables a Bilbao-Bizkaia.
   - Propuestas concretas para eliminar barreras y adaptar infraestructuras y servicios turísticos.

2. Hoja de ruta operativa, que especifique:

- Acciones prioritarias y cronogramas para su implementación.
- Recursos necesarios (financieros, humanos y tecnológicos).
- Responsabilidades de los diferentes actores implicados (BBAG, instituciones públicas, agentes privados).

3. Sistema de seguimiento y evaluación, que incluya:

- Indicadores clave de rendimiento (KPIs) para medir el impacto de las acciones.
- Herramientas para monitorizar avances y ajustar las estrategias cuando sea necesario.
- Mecanismos para integrar el sistema en el Observatorio Turístico de Bizkaia.

4. METODOLOGÍA DE TRABAJO

La empresa adjudicataria deberá:

- Realizar un **diagnóstico inicial** que analice la situación actual del turismo accesible en Bizkaia, identificando barreras, oportunidades y recursos existentes (centrado en el sector del turismo).
- Impulsar **un proceso participativo**, coordinado con el BBAG, que involucre a:
  - Colectivos de personas con discapacidad.
  - Representantes del sector turístico (hotelería, restauración, transporte, cultura).
  - Administraciones públicas y agentes privados.
- **Diseñar una estrategia** basada en las particularidades del territorio, considerando:
  - Áreas urbanas: Bilbao y su entorno metropolitano.
  - Áreas costeras: Atractivos y servicios turísticos de la costa.
  - Áreas rurales e interiores: Oferta y accesibilidad en localidades más pequeñas.

5. OTRAS CONSIDERACIONES

No se contemplan.

6. 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.

7. 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.