

PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS PARA LA ASISTENCIA TECNICA DE LA GESTIÓN DE LA EVALUACIÓN/VERIFICACIÓN DE MEMORIAS DERIVADAS DEL PROYECTO DEL CODIGO ETICO 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 Agenda de Desarrollo 2030, cuyo objetivo final no deja de ser otro que cumplir con los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

El Código Ético del Turismo de Euskadi, constituye una adaptación del Código Ético Mundial para el Turismo (OMT), realizada a partir de las características propias de nuestra cultura e identidad, y en colaboración con los diferentes agentes turísticos de Euskadi, organizados de acuerdo con los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible establecidos en la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible y la Carta Mundial de Turismo Sostenible ST+20.

Desde el Departamento de Turismo, Comercio y Consumo y a través de BASQUETOURL, Agencia Vasca de turismo (en adelante BASQUETOURL), 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). Dicha transformación consiste en la integración en un único modelo de las herramientas de compromiso trabajadas individualmente hasta el momento (Programa de Buenas Prácticas de Calidad en Destinos, Programa de Compromiso Smart Business (Buenas Prácticas en el uso de las TIC); Programa Ecoetiqueta Europea; y Programa de Compromiso con la Accesibilidad).

El camino hacia este único modelo integrador comienza con la adhesión de las entidades público y privadas, al Código Ético del Turismo de Euskadi para mostrar su compromiso con la sostenibilidad y responsabilidad. Es por ello por lo que es recomendable que las empresas que comiencen su andadura en el proyecto del Código Ético del Turismo de Euskadi hayan participado anteriormente en programas de mejora de competitividad. Una vez adheridas, éstas adquieren el compromiso de cumplir con los siguientes 6 principios establecidos en el Código Ético del Turismo de Euskadi que van alienados con los ámbitos de Gobernanza, Tecnología, Innovación, Sostenibilidad y Accesibilidad:

1. El respeto mutuo.
2. La igualdad en la diversidad.
3. La responsabilidad ambiental.

4. La tradición y cultura local.
5. El patrimonio cultural de la humanidad
6. La excelencia de nuestro sector y sus profesionales

Este Código pretende convertir los valores que nos identifican en un recurso propio para entender y gestionar de manera responsable nuestro desarrollo turístico.

El Código Ético del Turismo de Euskadi va dirigido a todas aquellas entidades turísticas públicas, entidades turísticas privadas, y entidades turísticas público- privadas, o entidades que, aun no siendo meramente turísticas, puedan tener algún impacto turístico.

Basquetour, adquiere, el compromiso de continuar fomentando y promoviendo un turismo más responsable y sostenible entre las entidades público- privadas, a través del proyecto de Código Ético del Turismo de Euskadi, y conseguir así que Euskadi sea un destino responsable, sostenible y comprometido.

2.- OBJETO DEL CONCURSO

El objeto del concurso es la gestión de la evaluación/verificación de las memorias derivadas del proyecto del Código Ético del Turismo de Euskadi, acompañando así mismo, a los Entes de Cooperación Turística en el proceso de sensibilización y firma de compromiso.

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: Código Ético del Turismo de Euskadi, <https://basquetour.eus/codigo-etico-turismo-euskadi.htm>

ANEXO II: Registro Ética Turística, [Etika-Erregistroa-Registro-Etica.pdf \(basquetour.eus\)](#)

ANEXO III: Guía del Turista Responsable,
https://turismo.euskadi.eus/contenidos/informacion/turismo_responsable_landing/es_def/.

ANEXO IV: Formato Memoria - Entidades Comprometidas con el Código Ético del Turismo de Euskadi.

Esta documentación contiene toda la información relevante para conocer las actividades a realizar en este proyecto. Por razones de confidencialidad, el Anexo IV se obtendrá remitiendo un correo electrónico a info@basquetour.eus adjuntando el Anexo 0 firmado.

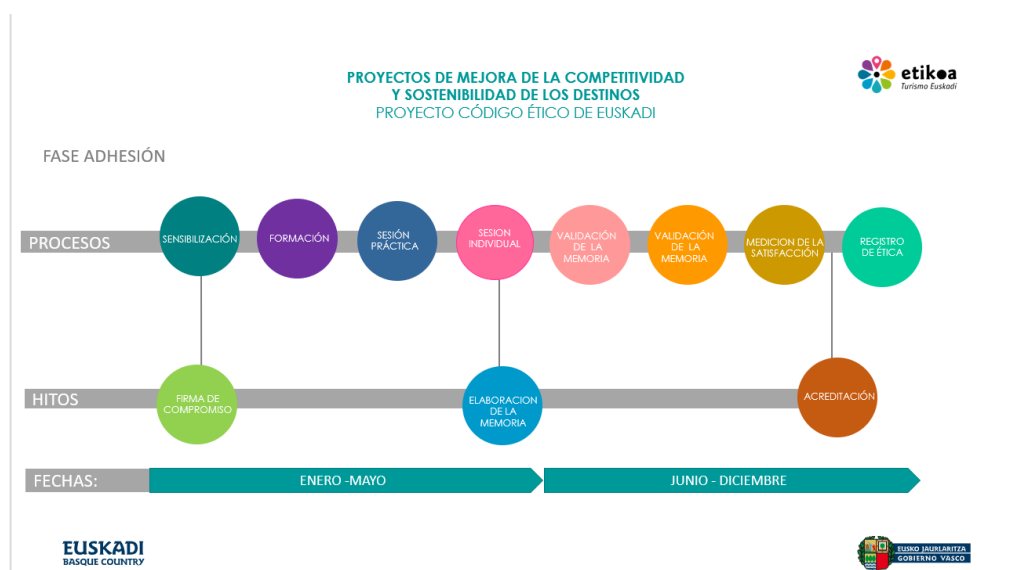
Tras la adjudicación, y para la correcta prestación de los servicios objeto de la presente contratación, además se facilitará al adjudicatario:

- Listado de entidades participantes en el proyecto Código Ético del Turismo de Euskadi.
- Manual de Implantación.
- Acceso al Itinerario de la Herramienta on-line.

3.1. TAREAS A REALIZAR POR LA EMPRESA ADJUDICATARIA:

1.- Planificación, coordinación y ejecución de las reuniones con BASQUETOURL, para el seguimiento de los procesos asociados al propio proceso de las evaluaciones/verificaciones de las memorias derivadas del proyecto Código Ético del Turismo de Euskadi, incluyendo el correspondiente cronograma; y de la reunión inicial con cada Ente de Cooperación Turístico/Estructura de Gestión Turística (de ahora en adelante, "ECT/EGT"), para la planificación anual objeto del proyecto.

El calendario estimado, sujeto a modificación según las necesidades del Destino y del Comité de Ética es el siguiente:



El calendario es estimativo, puesto que, en cada Destino, el ritmo lo marca el propio ECT/EGT y las personas responsables de las organizaciones.

Basquetour dispone de una herramienta on-line en la cual se detalla el itinerario del Código Ético de Turismo de Euskadi que las entidades deben seguir durante su participación en este proyecto y que se muestra a continuación:



2.- Planificación, coordinación y ejecución del proceso de sensibilización

Con el fin de dar a conocer al sector el Código Ético del Turismo de Euskadi, sus requisitos, así como los beneficios, desde el Departamento de Turismo, Comercio y Consumo, a través de Basquetour, se cree conveniente, para una correcta comprensión del proyecto, comenzar con una sensibilización.

Las jornadas de sensibilización podrán ser:

a.- No presenciales: Basquetour habilita una herramienta on-line en formato de **Itinerario** que describirá, el porqué de impulsar un Código Ético del Turismo de Euskadi, los 6 principios claves del Código Ético del Turismo de Euskadi, la metodología del proyecto, así como los beneficios para las entidades participantes entre otras (in)formaciones.

b.- Presenciales: La empresa adjudicataria debe diseñar, desarrollar y ejecutar las jornadas de sensibilización a demanda de los Entes de Cooperación y sus entidades.

Las jornadas de sensibilización estarán destinadas a entidades turísticas públicas, entidades turísticas privadas, y entidades turísticas público- privadas, o entidades que, aun no siendo meramente turísticas,

puedan tener algún impacto turístico e información sobre el Proyecto Código Ético del Turismo de Euskadi, incluyendo el correspondiente cronograma para su organización.

Se estima se celebren entre los meses de enero y mayo y se prevé un mínimo de una jornada y máximo de 10 jornadas de sensibilización presenciales, pudiendo realizarse de ese modo, o planteando 3 jornadas, uno en cada territorio histórico de Euskadi, o una única jornada para Euskadi.

La empresa adjudicataria será responsable de la gestión de dichas jornadas, desde la reserva de la instalaciones y catering, hasta la medición de la satisfacción, pasando por la selección de potentes, materiales a emplear, etc.

3.- Planificación, coordinación y verificación del proceso Firma de Compromiso

Este proceso consiste en la cumplimentación por parte de las entidades del Formulario de Compromiso del sector turístico con el Código Ético del Turismo de Euskadi, a través del itinerario.

La empresa adjudicataria comprobará que se cumplimenten todos los apartados correctamente, ya que estos datos serán los que aparecerán en el Registro de Ética Turística.

4.- Ejecución del proceso de Evaluación/Verificación de Memorias

Una vez la entidad firma el documento de Compromiso, la entidad, deberá continuar con el itinerario, llevando a cabo la formación centrada en los 6 principios clave del Código Ético del Turismo de Euskadi, así como en actuaciones a llevar a cabo para cumplir con los criterios que se establecen en cada uno de los principios. Tras la formación se llevará a cabo la sesión práctica en el itinerario, con el objeto de explicar a las entidades el contenido a desarrollar en la memoria. Después cada entidad debe cumplimentar el formato de memoria establecido a tal efecto, en base a lo aprendido en la formación y en la sesión práctica, con el apoyo del ente de cooperación turística.

Las entidades recibirán un seguimiento individualizado por parte de personal técnico del ente gestor turístico, para asesorar y ayudar en la resolución de dudas que puedan tener, y para supervisar el contenido de la memoria previo al proceso de verificación. Este asesoramiento será mediante reuniones presenciales y/o virtuales, vía email, llamadas telefónicas, etc. Las entidades una vez hayan finalizado la memoria, la cargarán en la herramienta on-line.

En este proceso, la empresa adjudicataria analizará el contenido de:

- máximo de 396 memorias elaboradas por las entidades en el periodo junio 2025 mayo2026,
- máximo de 241 memorias elaboradas por las entidades en el periodo junio 2026 mayo2027,
- y máximo de 172 memorias elaboradas por las entidades periodo junio 2027 mayo2028.

La empresa adjudicataria comprobará los requisitos relacionados con los 6 principios del Código Ético del Turismo de Euskadi, y para esta actuación la empresa adjudicataria deberá de presentar el soporte de gestión para el análisis de las memorias.

Tras esta comprobación, la empresa adjudicataria comunicará a las entidades el resultado de dicho análisis, pudiendo requerir a las mismas la subsanación de las desviaciones detectadas. Para esta actuación la empresa adjudicataria presentará el soporte de gestión para el análisis y subsanación de las memorias.

Tras este proceso, la empresa adjudicataria, preparará un informe resumen de las memorias evaluadas/verificadas, la cual se empleará, entre otros documentos, en el Comité de Ética, órgano que validará las memorias elaboradas por las entidades, en base a los 6 principios del Código Ético del Turismo de Euskadi.

Tras superar el proceso de validación, y previo a la fase de acreditación, las entidades cumplimentarán la encuesta de satisfacción del itinerario a través de la herramienta on-line, para colaborar así con el proceso de mejora continua del proyecto. La empresa adjudicataria se encargará de analizar los resultados de las encuestas de satisfacción, e incluirá la información derivada del mismo en el informe final del proyecto como parte del proceso de mejora continua de este.

Tras superar el proceso de validación, y habiendo cumplimentado la encuesta de satisfacción, las entidades recibirán los soportes acreditativos correspondientes (distintivo físico y digital), para utilizar bien en sus webs, correos electrónicos y/o redes sociales, para que puedan así difundir su compromiso con el Código Ético del Turismo de Euskadi. La empresa adjudicataria se encargará de la logística para la correcta entrega de estos soportes, y así mismo dará soporte a las entidades para el buen uso de los soportes acreditativos en sus webs, correos electrónicos y/o redes sociales.

5.- Planificación, coordinación y verificación del proceso de Registro de Ética Turística

Las entidades que hayan superado la fase de validación aparecerán en el Registro de Ética Turística de Euskadi, para su promoción, así como para difundir buenas prácticas llevadas a cabo por las entidades

turísticas, e iniciativas de la Administración Autonómica dirigidas al fomento de un turismo sostenible y responsable.

Cualquier incumplimiento de los principios establecidos en el Código Ético del Turismo de Euskadi, supone la salida automática de dicho Registro.

La empresa adjudicataria se encargará de la gestión y actualización de dicho Registro.

6.- Gestión del Proyecto

La empresa adjudicataria será la responsable de gestionar los procesos anteriores descritos, así como de gestionar toda la información generada durante la misma, previa revisión y corrección. Además, tendrá que registrar e informar a BASQUETOURL de cualquier incidencia o novedad en los Destinos participantes en el Proyecto (baja de entidades turísticas participantes, incidencia en el itinerario de la herramienta on-line, etc.).

La empresa adjudicataria también deberá enviar a BASQUETOURL informes de resultados mensuales en formato ppt y apoyar en la creación de documentación de soporte relacionado con el avance del Proyecto, para su utilización en demás foros y/o reuniones. Así mismo se encargará del mantenimiento y posibles actualizaciones de la documentación existente. Todo ello en los dos idiomas oficiales de la comunidad autónoma vasca.

La empresa adjudicataria debe poner a disposición de su personal las herramientas de comunicación necesarias, y deberá disponer de los medios necesarios para el desarrollo de las tareas encomendadas (equipos informáticos, conexión a internet, ...).

Además, la empresa adjudicataria desarrollará una formación anual para los técnicos de los entes de cooperación turística, quienes dan apoyo a las entidades. Esta formación contendrá la información relevante para el buen funcionamiento del proyecto en curso. También será responsabilidad de la empresa adjudicataria la gestión de dicha formación, desde la reserva de la instalaciones y catering, hasta la medición de la satisfacción, pasando por la selección de potentes, materiales a emplear, etc.

Así mismo el uso de ambas lenguas oficiales (euskera y castellano), constituye una condición de ejecución, por lo tanto, la empresa adjudicataria deberá asegurar que facilitará los servicios en el idioma que solicite cada ECT correspondiente y cada entidad participante, siendo necesario, elaborar en bilingüe los informes descritos en el punto "7.- Elaboración de Informes".

En este proceso, la empresa adjudicataria gestionará:

- máximo de 843 entidades en el periodo junio 2025 mayo2026,
- máximo de 918 entidades en el periodo junio 2026 mayo2027,
- y máximo de 993 entidades en el periodo junio 2027 mayo2028.

7.- Elaboración de informes

- Redacción de un informe mensual en formato ppt con los principales resultados e incidencias del Proyecto Código Ético del Turismo de Euskadi.
- Redacción de un informe final (anual) con los principales resultados del Proyecto. En el mismo informe se reflejarán las posibles mejoras o cambios metodológicos, que deberían llevarse a cabo de cara a la implementación anual siguiente. En caso de detectar la necesidad, ciertas mejoras puntuales podrían ser incluidas (y difundidas) de manera inmediata (previa autorización de BASQUETOURL) durante el propio periodo de implementación, por lo que también se reflejarán en el informe final con la reseña de que ya han sido implementados durante el transcurso del Proyecto.
- Asimismo, se reflejará y analizará también, el impacto del Proyecto Código Ético del Turismo de Euskadi a través de la Encuesta de Satisfacción del Proyecto, y a través del contacto directo con las personas responsables de las entidades y los Técnicos de Competitividad de los ECT/EGT, en particular.

Tanto el informe mensual como anual requerirá de la validación por parte de Basquetour, y en caso necesario en contratista dispondrá de 5 días hábiles para su corrección.

3.2. - EQUIPO DE TRABAJO:

Para el desarrollo del presente proyecto el equipo deberá componerse de:

Perfil I	1 persona responsable de proyecto
Perfil II	2 personas evaluadoras

La persona **RESPONSABLE DE PROYECTO (Perfil I)** deberá de cumplir los siguientes requisitos:

En cuanto a la **formación y conocimientos** específicos deberá disponer de:

- titulación Universitaria, preferentemente en Gestión de empresa, Ingeniería, Ciencias ambientales, ... o equivalente.
- conocimiento de los Destinos Turísticos (ECT/EGT) y empresas.
- conocimientos informáticos: Internet, herramientas ofimáticas (Word, Excel, PowerPoint, GoogleDocs etc.), herramientas de comunicación online...
- haber realizado labores de coordinación de actividades y seguimiento de grupos como responsable.

Además, se recomienda:

- disponer de Máster o postgrado en Sistemas de Gestión (Calidad, Medioambiente, Gestión, Innovación, Sostenibilidad, Accesibilidad ...).
- disponer de conocimientos en euskera (**NOTA:** tener en cuenta los requisitos de bilingüismo definidos en el punto 3.1 del Pliego de Bases Técnicas)

Sus **principales funciones** serán las siguientes:

- Ser la persona interlocutora principal del proveedor para aclarar cualquier tema o problema relacionado con el servicio.
- Acudir a las reuniones de planificación y seguimiento convocados por BASQUETOURL.
- Gestión y supervisión de cada una de las fases del proyecto:
 - o Conocer en Código Ético del Turismo de Euskadi
 - o Gestionar y acordar la agenda de trabajo con los participantes.
 - o Ser el contacto principal del destino y empresas para aclarar cualquier tema o problema relacionado con el Proyecto, debido a su conocimiento global del mismo.
- Informar a BASQUETOURL de cualquier incidencia o novedad en el destinos y empresas.

- Realizar las evaluaciones conforme a los criterios establecidos.
- Realizar los entregables correspondientes.

Las personas **EVALUADORAS (Perfil II)** deberán de cumplir los siguientes requisitos:

En cuanto a la **formación y conocimientos** específicos deberán disponer de:

- titulación Universitaria, preferentemente en Gestión de empresa, Ingeniería, Ciencias ambientales, ... o equivalente.
- conocimiento de los Destinos Turísticos (ECT/EGT) y empresas.
- conocimientos informáticos: Internet, herramientas ofimáticas (Word, Excel, PowerPoint, GoogleDocs etc.), herramientas de comunicación online...

Además, se recomienda:

- disponer de Máster o postgrado en Sistemas de Gestión (Calidad, Medioambiente, Gestión, Innovación, Sostenibilidad, Accesibilidad ...).
- disponer de conocimientos en euskera (**NOTA:** tener en cuenta los requisitos de bilingüismo definidos en el punto 3.1 del Pliego de Bases Técnicas)

Sus **principales funciones** serán las siguientes:

- Conocer al detalle el Código Ético del Turismo de Euskadi.
- Trabajar bajo las órdenes de la persona Responsable de Proyecto.
- Realizar las evaluaciones conforme a los criterios establecidos.
- Realizar los entregables correspondientes.

Con objeto de asegurar la prestación del servicio en cualquiera de los dos idiomas oficiales que solicite cada participante, la empresa adjudicataria asegurará que al menos 1 persona sea bilingüe. Muchas de las empresas como los destinos objeto del presente concurso tienen como lengua de trabajo el euskera, por lo que se debe satisfacer su requerimiento lingüístico.

La empresa adjudicataria desarrollará las tareas en sus instalaciones y deberá poner a disposición de su personal las herramientas de comunicación necesarias para el desarrollo de las tareas encomendadas (equipos informáticos, conexión a internet, ...).

La información relativa al equipo viene complementada en la cláusula 21.6 del PCAP.

4.- MEMORIA A PRESENTAR PARA SU VALORACIÓN

Las propuestas se entregarán atendiendo al esquema previsto en el apartado 24.3 de la Carátula del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

5.- SUPERVISIÓN Y CONTROL

La dirección de los trabajos será ejercida por 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.

BASQUETOURL colaborará con la empresa adjudicataria facilitándole la información que posea y colaborará para conseguir el acceso a las fuentes de información ajenas a ella. BASQUETOURL designará a un equipo del contrato para esta labor y para el resto de las tareas de coordinación necesarias.

La relación entre las empresas se realizará entre las dos partes anteriormente designadas, y se limitará al seguimiento, vigilancia y revisión del servicio comprometido. Todo cambio o modificación sobre la propuesta adjudicada, deberá contar con el acuerdo escrito de BASQUETOURL.

El equipo de trabajo que se incorpore para la ejecución de los trabajos deberá estar formado por los componentes que la empresa adjudicataria haya propuesto inicialmente en su oferta, y se encontrará bajo su mando y supervisión.

Los posibles cambios en la composición de este deberán ser por perfiles de cualificación técnica igual o superior al de la persona que se pretende sustituir y contar con el visto bueno de BASQUETOURL.

6.- 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 contrato. 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 produzca el contrato son propiedad exclusiva de BASQUETOURL, 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 BASQUETOURL.

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

En Bilbao, firmado electrónicamente

EIDER
ALBIZU
ZENIKAZ
ELAIA -
7887944
6A
Firmado
digitalmente
por EIDER
ALBIZU
ZENIKAZELAIA
- 78879446A
Fecha:
2025.03.03
09:22:24
Eider Albizu Zenikazelaia

Responsable Competitividad