

EXPO: 8-2023

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS Y CONDICIONES PARTICULARES PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE “IMPLEMENTACIÓN, FORMACIÓN, ASESORAMIENTO Y EVALUACIÓN CONTEMPLADOS EN EL PROYECTO SISTEMA INTEGRAL DE CALIDAD TURÍSTICA EN DESTINO SICTED, EN LA RUTA DEL VINO RIBERA DEL DUERO PARA LAS ANUALIDADES 2023-2024” EN EL MARCO DEL PLAN DE RECUPERACIÓN, TRANSFORMACIÓN Y RESILIENCIA – FINANCIADO POR LA UNIÓN EUROPEA, NEXTGENERATIONEU.



ÍNDICE

1. ANTECEDENTES	3
2. MARCO NORMATIVO Y FINANCIERO	4
3. OBJETO DE CONTRATO	5
4. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	6
5. PLAZO DE EJECUCIÓN	9
6. ENTREGABLES PREVISTOS	10
7. EQUIPO TÉCNICO	11
8. SEGURIDAD, CONFIDENCIALIDAD Y PROPIEDAD INTELECTUAL	12

1. ANTECEDENTES

La Ruta del Vino Ribera del Duero es una de las 35 Rutas del Vino existentes en España, perteneciente al proyecto ACEVIN. Formada por 96 pueblos, 7 asociaciones y 227 servicios turísticos adheridos, se trata de una entidad de gestión y promoción turística que tiene por objetivo el desarrollo del turismo en su territorio. Con más de 282.918 visitas a bodegas (Informe Visitas a Bodegas y Museos de Acevin 2023) es una de las principales rutas del vino de España, habiendo convertido así al turismo en una importante actividad económica en la zona, ya sea como complemento de industrias agroalimentarias, como es el caso de las bodegas, así como permitiendo el desarrollo y consolidación de empresas turísticas necesarias para la configuración de un sistema turístico. Todo este desarrollo, llevado a cabo desde el año 2006, ha convertido a la Ruta del Vino en un importante agente dinamizador socioeconómico de la zona, por lo que este ente tiene la misión de mejorar su gestión y promoción para permitir seguir asegurando un desarrollo turístico sostenible y un modelo turístico eficiente y competitivo.

El modelo de gestión de la Ruta del Vino de Ribera del Duero viene dado por un modelo de gestión proveniente de ACEVIN en el Manual de Producto, el cual asegura y garantiza la transformación de un territorio agrícola en un destino turístico por medio de una gestión turística liderada por una entidad público-privada, unos niveles altos de calidad de servicio, una especialización y tematización en torno al vino y una promoción conjunta vinculada a una marca paraguas de gran potencia, como es la de Ribera del Duero. Este modelo de gestión es común a todas las Rutas del Vino de España, mostrando así su validez como modelo de desarrollo en territorios vitivinícolas.

En el año 2021, la Ruta del Vino Ribera del Duero fue beneficiaria de un Plan de Sostenibilidad Turística en Destino con una asignación de 1.825.550,00 €. Este plan surge como respuesta a los efectos económicos y sociales de la pandemia causados por la COVID-19, y con el objetivo de asegurar que las economías emprendan una transición ecológica y digital para volverse más sostenibles y resilientes. Para lograrlo, la Unión Europea adoptó el Reglamento (UE) 2020/2094 del Consejo el 14 de diciembre de 2020, mediante el cual se establece el Instrumento de Recuperación de la Unión Europea, y el Reglamento (UE) 2021/241 del Parlamento Europeo y del Consejo, fechado el 12 de febrero de 2021, que establece el Mecanismo de Recuperación y Resiliencia.

En el marco de los citados Reglamentos, el Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia de España, con financiación del Mecanismo de Recuperación y Resiliencia, se configura como un instrumento orientado a mitigar los impactos de la pandemia provocados por la COVID19, así como a

transformar la sociedad con los objetivos de modernizar el tejido productivo, impulsar la “descarbonización” y el respeto al medio ambiente, fomentar la digitalización y la mejora de las estructuras y recursos destinados a la investigación y formación.

A través del Componente 14 del mencionado Plan: “Modernización y Competitividad del Sector Turístico”, Inversión 1, se incluye la línea de inversión de Transformación del modelo turístico hacia la sostenibilidad, que a su vez incluye la submedida 2 relativa al Programa Extraordinario de Planes de Sostenibilidad Turística en Destino (C14.I1), como mecanismo de cooperación entre los tres niveles de la Administración, Administración General del Estado, Comunidades Autónomas y Entidades Locales.

Los Planes de Sostenibilidad Turística en Destinos son unos programas que se desarrolla en el marco de la “Estrategia de Sostenibilidad Turística en Destinos”, dentro de la línea del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia (PRTR) financiado por los fondos europeos Next Generation UE. El PRTR surge como respuesta a los retos de los próximos años y que marca la hoja de ruta para la modernización de la economía española tras la pandemia mundial de la Covid-19. Está basado en la Agenda 2030 y en los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la ONU.

Por tanto, el Plan de Sostenibilidad Turística en Destino de la Ruta del Vino Ribera del Duero va dirigido a incrementar la sostenibilidad y la capacidad operativa de las entidades locales y de los gestores de los destinos. Este programa ayudará a articular planes de acción locales que incorporen actuaciones en respuesta a esta crisis, que mejoren la sostenibilidad y que, en estrecha colaboración con el sector privado, permitan recuperar, mantener y atraer la demanda turística.

Este plan incluye dieciséis medidas enfocadas a la transición ecológica, la mejora de la eficiencia energética, la digitalización y actuaciones en el ámbito de la competitividad que contribuirán al desarrollo turístico de la comarca con la sostenibilidad como base estratégica.

Dentro del Plan de Sostenibilidad Turística de la Ruta del Vino de Ribera del Duero, la certificación SICTED se incluye en el EJE 4: COMPETITIVIDAD con el número de actuación 15.

2. MARCO NORMATIVO Y FINANCIERO

El presente contrato, forma parte del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia financiado por la Unión Europea– NextGenerationEU.

En consecuencia, serán de aplicación lo dispuesto en el Real Decreto Ley 36/2020, de 30 de diciembre, por el que se aprueban medidas urgentes para la modernización de la Administración Pública y para la ejecución del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia (RDL 36/2020) en materia de contratación y en la Orden HFP/1030/2021, de 29 de septiembre, por la que se configura el sistema de gestión del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia, modificada por la Orden HFP55 /2023 de 24 de enero, relativa al análisis sistemático del riesgo de conflicto de interés en los procedimientos que ejecutan el Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia.

El presente proyecto no podrá recibir ayuda de otros programas e instrumentos de la Unión.

3. OBJETO DE CONTRATO

El SICTED (Sistema Integral de Calidad Turística Española en Destinos) constituye un sistema de gestión de la calidad en destinos y es un proyecto desarrollado por la Secretaría de Estado de Turismo con el objetivo de promover la calidad y la excelencia turística.

En el caso de la Ruta del Vino Ribera del Duero, el SICTED implica la difusión y aplicación de una serie de manuales de buenas prácticas en las empresas y entidades que participan en la experiencia turística de la ruta. Estas empresas deben pasar por ciclos establecidos con el fin de obtener el distintivo que otorga el SICTED. Para lograrlo, se establecen actividades de obligado cumplimiento, divididas en dos bloques: asesoramiento y formación, que incluye asistencias técnicas individuales y colectivas, formación y grupos de mejora, y evaluación externa.

Por lo tanto, el presente Pliego de Prescripciones Técnicas tiene como objetivo establecer las condiciones de licitación para contratar el servicio de Asistencia Técnica en la implementación y seguimiento del Sistema Integral de Calidad Turística en Destino, con el propósito de mejorar la calidad de la Ruta del Vino Ribera del Duero como destino turístico. Se busca implementar una metodología para la gestión continua de la calidad, con un enfoque en la mejora constante y la valorización de todos los productos turísticos de la ruta: productos, servicios y espacios.

Se requiere, por consiguiente, el asesoramiento y formación de una consultora experta en SICTED para brindar apoyo en la adhesión, distinción y seguimiento del SICTED en la Ruta del Vino Ribera del Duero.

4. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

La metodología SICTED se desarrolla a través de una planificación de ciclos anuales, a través de dos modelos:

- Modelo de implantación 4 + 2 ciclos.
- Modelo de implantación acelerada.

La empresa adjudicataria deberá tener en cuenta ambos modelos a la hora de prestar el servicio turístico. En este sentido, deberá especificar en la memoria técnica la metodología para ambos modelos.

El servicio de Asistencia Técnica en la implementación y seguimiento del Sistema Integral de Calidad Turística en Destino para la Ruta del Vino Ribera del Duero se compone de los siguientes puntos clave:

1. Alta y mantenimiento del destino:

- Apoyar en el proceso de alta del destino en el SICTED, asegurando el cumplimiento de los requisitos y la presentación de la documentación necesaria.
- La empresa adjudicataria del contrato tendrá la responsabilidad de brindar asesoramiento continuo al Ente Gestor durante la duración del contrato. Este asesoramiento se centrará en el desarrollo del proyecto y en la correcta utilización de la plataforma para la carga de documentación. El asesoramiento proporcionado por la empresa adjudicataria se enfocará en los siguientes aspectos:
 - Desarrollo del proyecto: La empresa deberá asesorar al Ente Gestor en todas las etapas del proyecto, brindando orientación y recomendaciones para su correcta implementación. Esto incluye la planificación, ejecución y seguimiento de las actividades relacionadas con el proyecto.
 - Utilización de la plataforma: La empresa adjudicataria será responsable de guiar al Ente Gestor en el uso eficiente de la plataforma designada para la gestión de la documentación. Proporcionará instrucciones claras y apoyo técnico para asegurar que la carga de la documentación se realice de manera adecuada y cumpliendo con los requisitos establecidos. En caso de ser requerido, será la empresa adjudicataria la encargada de subir la documentación exigida en la plataforma.

2. Captación y adhesión de servicios turísticos:

- Realización de una jornada presencial a las empresas y entidades asociadas a la Ruta del Vino Ribera del Duero para presentar la metodología SICTED para su captación. La empresa adjudicataria será la encargada de llevar a cabo la convocatoria de la presentación. El

Consorcio Ruta del Vino Ribera Duero será el encargado de proporcionar el espacio y los medios técnicos para la celebración de la jornada.

- Proporcionar información y asesoramiento a las empresas interesadas en unirse al SICTED, destacando los beneficios y compromisos asociados.

3. Formación:

- Se contempla la realización de 50 horas de acciones formativas, siguiendo la metodología del SICTED, en el marco del servicio de Asistencia Técnica para la Ruta del Vino Ribera del Duero. El licitador deberá proponer la distribución de horas por cursos formativos, especificando la temática de cada uno de ellos, acorde a los establecidos en el SICTED. No entrarán en esta bolsa de horas las destinadas a la formación de gestor SICTED.
- Para llevar a cabo esta formación, se elaborará un calendario con un plan formativo anual que incluirá las jornadas a impartir, teniendo en cuenta los ciclos establecidos por el SICTED y los Comités de Distinción correspondientes.
- El plan formativo se distribuirá a lo largo del año, adaptándose a los distintos ciclos y necesidades de las empresas adheridas. Se organizarán dos convocatorias para cada curso, ofreciendo diversos horarios para que las empresas puedan ajustarse a sus disponibilidades. Una de ellas será presencial, pudiendo ser la otra en formato online.
- Las acciones formativas abordarán los temas y contenidos requeridos por el proyecto para cada ciclo del SICTED, siguiendo la metodología de implantación establecida. Estas jornadas estarán diseñadas para proporcionar a las empresas y entidades adheridas los conocimientos y herramientas necesarios para la mejora continua de la calidad turística en la Ruta del Vino Ribera del Duero. El objetivo es capacitar a los participantes en aspectos relacionados con la calidad del servicio, la atención al cliente, la gestión turística y otros aspectos relevantes, de manera que puedan implementar eficazmente las buenas prácticas establecidas por el SICTED y contribuir al desarrollo y excelencia del destino.
- La persona formadora será la responsable de la convocatoria y de recoger las Hojas de asistencia (con firma y número de DNI) y las Encuestas de Satisfacción correspondientes siguiendo las pautas marcadas en el SICTED.
- La empresa adjudicataria será la responsable de los desplazamientos y dietas de la persona formadora.

4. Asistencia técnica Individualizada:

- Brindar asistencia técnica individualizada y colectiva a las empresas y entidades adheridas, apoyándolas en la implementación de las buenas prácticas y requisitos establecidos por el SICTED. Deberán realizarse, al menos, dos por empresa y servicio turístico, a excepción de las empresas adheridas al método acelerado que recibirán un total de tres visitas.
- Ofrecer orientación y asesoramiento en la mejora continua de la calidad turística, proponiendo acciones específicas y soluciones a medida.
- La empresa adjudicataria será la responsable de los desplazamientos y dietas de la persona asignada.

5. Asistencia técnica colectiva

- 3 jornadas de asistencia técnica colectiva a las empresas según las exigencias del proyecto para cada ciclo.

6. Creación de la Mesa de Calidad

- La Mesa de Calidad deberá estar compuesta, al menos, por el Ente Gestor del destino SICTED, representante de la comunidad autónoma/diputación provincial firmante del convenio de colaboración con la Secretaría de Estado de Turismo, gestores del destino y representantes del sector empresarial turístico de la Ruta del Vino Ribera del Duero.
- La composición de la Mesa de Calidad de la Ruta del Vino Ribera del Duero, en el marco del SICTED, se realizará siguiendo criterios técnicos y objetivos que permitan garantizar el desarrollo y la continuidad exitosa del proyecto en el destino. Se seleccionarán aquellos agentes que demuestren una mayor implicación y contribución significativa en la puesta en valor de la ruta.
- La empresa adjudicataria deberá presentar la evolución del proyecto ante la Mesa de Calidad.

7. Gestión de la evaluación externa:

- Realizar evaluaciones periódicas y exhaustivas de las empresas y entidades adheridas, verificando el cumplimiento de las actividades y estándares establecidos por el SICTED.
- Llevar a cabo auditorías de calidad en las instalaciones, servicios y productos ofrecidos por las empresas, asegurando su conformidad con los requisitos y criterios de calidad exigidos.

- Esta función no podrá ser realizada por aquellos técnicos que hayan trabajado como asesores o formadores del SICTED en la empresa a evaluar.
- Las evaluaciones serán realizadas para el comité de distinción de junio de 2024, con fecha límite de introducción de datos en plataforma 14 de mayo, por lo que los informes de evaluación de cada empresa deberán ser entregados con fecha límite el 30 de abril.
- La empresa adjudicataria será la responsable de los desplazamientos y dietas de la persona evaluadora.

8. Gestión de la distinción/renovación:

- Asegurar que las empresas sigan cumpliendo con los estándares de calidad y requisitos del SICTED.

9. Grupos de mejora del destino:

- Facilitar la creación y participación de grupos de mejora, donde las empresas puedan intercambiar experiencias, compartir buenas prácticas y trabajar en conjunto para la mejora continua de la calidad turística en la Ruta del Vino Ribera del Duero.
- Coordinar las reuniones y sesiones de trabajo de los grupos de mejora, asegurando el seguimiento de las acciones y la implementación de las mejoras propuestas.
- Se llevarán a cabo un total de 4 grupos de trabajo.

10. Cuadro de control del destino:

- Desarrollar y mantener un cuadro de control del destino, que permita el seguimiento y control de los indicadores de calidad y desempeño establecidos por el SICTED.
- Presentar informes periódicos basados en el cuadro de control, destacando los avances, resultados y acciones realizadas en el marco del servicio de Asistencia Técnica.

Durante la concesión del contrato la empresa adjudicataria deberá trabajar para que en el segundo año de licitación las empresas adheridas pasen, al menos, al ciclo 2 y consigan la distinción.

5. PLAZO DE EJECUCIÓN

El plazo de ejecución del contrato será desde la firma del contrato hasta el 31 de diciembre del 2024.

6. ENTREGABLES PREVISTOS

A continuación se detallan los entregables y los plazos para cada uno de ellos:

Entregable	Descripción	Plazo
Plan inicial.	Plan inicial del proyecto que presente un cronograma detallado y cuadro de mando para toda la planificación SICTED hasta diciembre 2024: fase de captación, plan formativo, calendario orientativo de ATI's y ATC's, calendario orientativo de evaluaciones, etc.	Debe entregarse en un plazo de 2 semanas a partir de la firma del contrato.
Dossier de captación.	Documento de presentación del SICTED para enviar a empresas y entidades interesadas en el programa.	
Informes de seguimiento.	Informes en base al cuadro de mando destacando los avances, resultados y acciones realizadas en el marco del servicio de Asistencia Técnica.	Debe entregarse una actualización cada 3 meses.
BBDD inicial de adheridos.	Base de datos inicial de adheridos al programa-	Debe entregarse 4 semanas a partir de la firma de contrato. Deberá actualizarse y enviarse con cada adhesión.
Firma de asistentes a las formaciones.	Listado de asistentes a cada una de las formaciones del SICTED	Debe entregarse en un plazo máximo de una semana después de cada formación.

Calendario definitivo de ATI's	Calendario definitivo de las Asistencias Técnicas Individualizadas.	Debe entregarse como máximo a 2 semanas antes de la realización de las visitas.
Informes ATI's	Informes individuales de cada una de las empresas y servicios turísticos.	Debe entregarse como máximo 2 semanas después de la finalización de las Asistencias Técnicas, y siempre con la antelación requerida para la evaluación.
Reglamento Interno de la Mesa de Calidad.	Documento que refleje la composición y funcionamiento de la Mesa de Calidad.	Debe entregarse 2 meses después de la firma de contrato.
Acta de la Mesa de Calidad.	Acta de la reunión celebrada por la Mesa de Calidad.	Debe entregarse 2 días después de la celebración de la reunión.
Plan de evaluación.	Calendario final de evaluación donde se especifique día y hora de evaluación para cada empresa adherida.	30 de marzo de 2024.
Informes de evaluación.	Informe final de evaluación de cada empresa y servicio turístico.	30 de abril de 2024.
Memoria e informe final del proyecto	Memoria final del proyecto que resuma todo el proceso de implantación SICTED	Se hará entrega en diciembre de 2024.

7. EQUIPO TÉCNICO

Para presentar oferta y acreditar la solvencia técnica o profesional se deberá contar con los siguientes aspectos:

- Persona con acreditación como Gestor, Formador, Asesor y Evaluador SICTED.

- Haber realizado en los últimos 3 años, al menos, dos actividades de gestor, formación, consultoría o evaluación en el marco del proyecto SICTED.

La experiencia profesional se acreditará mediante los principales trabajos realizados mediante certificaciones, informes de buena ejecución, facturas o cualquier otro documento ajustado a derecho.

El equipo de trabajo deberá incluir personal cualificado para colaborar con la consecución de los objetivos del programa y para el correcto desempeño de las tareas contratadas. El adjudicatario deberá facilitar en su oferta la relación de componentes del equipo de trabajo que ofrece, así como el personal clave que aporta, de modo que la estructura del equipo y el perfil profesional de sus componentes y su dedicación se adapten a las condiciones expuestas en este contrato y permita su correcta ejecución.

El equipo de trabajo estará compuesto por las mismas personas durante la duración del contrato, salvo las circunstancias excepcionales que así se determinen y que motiven la sustitución de alguno de sus componentes. En caso de sustituciones de las personas adscritas en la ejecución del contrato, deberá ser personal con los mismos requisitos de experiencia y formación. Si durante la ejecución del contrato la empresa adjudicataria tuviese necesidad de cambiar alguno de los medios personales propuestos en la oferta, lo podrá hacer previa información al Consorcio y con el acuerdo de éste, sin que ello suponga menoscabo en la calidad de los trabajos o de las fechas comprometidas.

El responsable del contrato se reserva el derecho a solicitar la sustitución de alguno o de todos los miembros del equipo cuando exista razón justificada para ello. Dicha petición deberá ser indefectiblemente atendida por la empresa prestataria del servicio.

8. SEGURIDAD, CONFIDENCIALIDAD Y PROPIEDAD INTELECTUAL

La empresa adjudicataria y el personal asignado a la ejecución del contrato no podrán en ningún caso utilizar la información o documentación generada a la que tenga acceso para un fin distinto del indicado en el contrato.

Así mismo, guardarán secreto profesional sobre toda la documentación a la que se tenga acceso durante la vigencia del presente contrato, quedando obligado a no enajenar o hacer pública la información que conozca en el marco de este. Igualmente, la empresa adjudicataria deberá cumplir lo establecido en Ley 3/2018 de 5 de diciembre de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales.

Firmado:

(Documento firmado electrónicamente)