

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA ADJUDICACIÓN, MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO DE LOS SERVICIOS DE IMPLEMENTACIÓN, FORMACIÓN, ASESORAMIENTO Y EVALUACIÓN CONTEMPLADOS EN EL PROYECTO SISTEMA INTEGRAL DE CALIDAD TURÍSTICA EN DESTINO SICTED, EN LA CIUDAD DE MÉRIDA PARA LAS ANUALIDADES 2022-2023

1. ANTECEDENTES

El Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia del Estado español (PRTR), conforme al marco establecido en el Reglamento (UE) 2021/241 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 12 de febrero de 2021, por el que se establece el Mecanismo de Recuperación y Resiliencia así como las líneas de la Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas, fundamentándose sobre cuatro transformaciones fundamentales: la transición ecológica, la digital, la igualdad de género y la cohesión social y territorial, para propiciar un crecimiento sostenible e inclusivo en nuestra sociedad. En el “Componente 14” como submedida 2 de la inversión 1 (C14. I1), de este Plan, se engarzan los Planes Territoriales de Sostenibilidad Turística.

El Plan Territorial de Extremadura 2021, con la finalidad de incrementar la calidad de su oferta turística, pretende actuar en los destinos turísticos emblemáticos de la Comunidad, para el posicionamiento del destino Extremadura, desde la innovación y a través de soluciones digitales y sostenibles.

El Ayuntamiento de Mérida concurrió a la convocatoria de 2021, con un proyecto bajo el título de “Mérida Arqueológica, Natural e Inteligente”, con el propósito de generar un nuevo impulso en la gestión turística de la ciudad, para que sea más sostenible, resiliente y participativa, basada en el desarrollo sostenido de todos sus recursos y servicios.

Dentro del Plan de Sostenibilidad Turística de Mérida, el SICTED se incluye en el EJE 4: COMPETITIVIDAD con el número de actuación 9.

2. OBJETO DEL CONTRATO

El Ayuntamiento de Mérida, en calidad de ente Gestor del Destino Mérida, Patrimonio de la Humanidad ha encargado a la Delegación de turismo la gestión del desarrollo y funcionamiento del proyecto Sistema Integral de Calidad Turística en Destino SICTED.

El SICTED constituye un sistema de gestión de la calidad en destinos y es un proyecto desarrollado por la Secretaría de Estado de Turismo, con el objeto de promover la calidad y la excelencia turística.

EL **SICTED** consiste en la difusión y aplicación de una serie de manuales de buenas prácticas en las empresas y entidades que participan de la experiencia del turista en un destino. Cuenta con una estructura de ciclos, por los que deben ir pasando las empresas adheridas. Para cada ciclo, con el fin de conseguir o renovar el distintivo según el caso, se establecen una serie de actividades de obligado cumplimiento por parte de las empresas; actividades que se dividen en dos bloques: uno de asesoramiento y formación (que incluye asistencias técnicas individuales y colectivas, formación y grupos de mejora); y otro de evaluación externa.

Por tanto es objeto del presente Pliego de Prescripciones Técnicas es establecer la condiciones de licitación que han de regir la contratación del servicio de Asistencia Técnica en la implementación y seguimiento del Sistema Integral de Calidad Turística en Destino que mejore la calidad de Mérida como destino turístico. Implementar una metodología para la permanente gestión de la calidad del Mérida con un enfoque hacia la mejora continua y puesta en valor de todos los productos turísticos de la ciudad: productos, servicios y espacios.

Asesoramiento y formación de una consultora experta en SICTED: Adhesión, Distinción y Seguimiento.

El Ayuntamiento no dispone de personal de estructura disponible que pueda realizar las actividades descritas en el párrafo anterior, por lo que convoca esta licitación para la contratación de aquellas empresas y profesionales que, contando con la suficiente solvencia técnica y económica, estén interesados en prestar estos servicios de formación, asesoramiento y evaluación, propios del proyecto SICTED, gestionados por la Delegación de Turismo.

3. CÓDIGO DE IDENTIFICACIÓN DE LAS PRESTACIONES OBJETO DEL CONTRATO

El Objeto del contrato se identifica con los códigos siguientes:

Código CPV	Descripción
72221000-0	Servicios de consultoría en análisis empresarial
79411000-8	Servicios generales en consultoría de gestión
79419000-4	Servicios de consultoría en evaluación
79400000-8	Servicios de consultoría comercial y de gestión y servicios afines
72224000-1	Servicios de consultoría en gestión de proyectos

4. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS SOLICITADOS

La empresa adjudicataria deberá poner en marcha el Sistema Integral de Calidad Turística SICTED en la ciudad de Mérida, que cuenta actualmente con 18 establecimientos adheridos.

La adjudicataria del contrato deberá estructurar el trabajo a realizar en los siguientes procesos:

- Alta y mantenimiento del destino
- Captación y adhesión de empresas/servicios turísticos
- Formación
- Asistencia técnica
- Gestión de la evaluación externa
- Gestión de la distinción/renovación
- Grupos de mejora del destino
- Encuesta agregada a turistas
- Cuadro de control del destino

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

Formación y Asesoramiento:

Se deberán realizar las diferentes acciones formativas por ciclos, siguiendo la metodología del SICTED. Para ello, se hará un calendario con un plan formativo anual de las jornadas a impartir, en función de los ciclos y de los Comités de Distinción establecidos. Se realizarán los cursos que exige el proyecto para cada ciclo en diferentes convocatorias y horarios para que las empresas puedan adaptarse.

Asistencias técnicas colectivas: jornadas de asistencia técnica colectiva según las exigencias del proyecto para cada ciclo.

Asistencias técnicas individuales a las empresas según las exigencias del proyecto para los ciclos en los que corresponde.

Crear y promover los grupos de mejora de destino en los ciclos en que corresponda, atendiendo a las necesidades detectadas, así como a las áreas que demanden los empresarios. De estos grupos deberán salir propuestas que ayuden a la mejora del destino.

Se hará entrega al Ayuntamiento de Mérida de la documentación justificativa que se requiera respecto de las acciones desarrolladas.

Evaluaciones y Distinción

Evaluación externa a las empresas en función del ciclo en que se encuentren. Esta función no podrá ser realizada por aquellos técnicos que hayan trabajado como asesores o formadores del SICTED en la empresa a evaluar.

Se hará entrega al Ayuntamiento de Mérida de la documentación justificativa que se requiera respecto de las acciones desarrolladas.

La impartición de las acciones formativas, de asesoramiento y de evaluación establecidas por la metodología SICTED, comprende las operaciones de puesta en marcha de las acciones, la impartición, el seguimiento en coordinación con el personal técnico de la Delegación de Turismo del Ayuntamiento de Mérida, así como el suministro de cuanta información fuere requerida por la contratante.

El Ayuntamiento irá comunicando al adjudicatario la situación de inicio de los trabajos contratados con la antelación suficiente como para que puedan realizar correctamente su actividad.

5. REQUISITOS DE LOS PROFESIONALES

Acreditación como Gestor, Formador, Asesor y Evaluador SICTED, siendo valorable:

- Experiencia superior a 3 años, en actividades de formación, consultoría o evaluación en el marco del proyecto SICTED.
- Experiencia superior a 2 años en actividades de consultoría, formación y evaluación en el marcos de otros sistemas de calidad.
- Experiencia superior a 2 años en el asesoramiento a empresas turísticas de Extremadura.

6. OBLIGACIONES TÉCNICAS DEL ADJUDICATARIO

Será obligación de los adjudicatarios, en especial, las siguientes:

- Presentar un programa de ejecución de las acciones debidamente temporalizado.
- Estar disponible para el inicio de las actividades de manera inmediata.
- Coordinar en todo momento su actividad con el personal técnico de la Delegación de Turismo de Mérida.
- Custodiar la documentación relativa a la justificación de las acciones y, posteriormente, entregarla cuando le sea requerida.

7. PLAZO DE EJECUCIÓN DE LOS TRABAJOS

Se establece un plazo de ejecución máximo a 31 de diciembre de 2024 para la realización de los trabajos previstos en el presente pliego de prescripciones técnicas. El contratista está obligado a cumplir el contrato dentro del plazo total fijado para la realización del mismo.

En cualquier caso será de obligado cumplimiento los hitos recogidos en el convenio de colaboración entre la Consejería de Cultura, Turismo y Deportes de la Junta de Extremadura y el Ayuntamiento de Mérida para la ejecución del Plan de Sostenibilidad Turística en Destino denominado “Mérida Arqueológica, Natural e Inteligente”, financiado por el "Plan De Recuperación, Transformación y Resiliencia-Financiado por la Unión Europea- Next-GenerationEU", para la consecución de los objetivos previstos en la Componente 14" "Plan de modernización y competitividad del sector turístico" y dentro de esta política-palanca, se incluye la línea de inversión de transformación del modelo turístico hacia la sostenibilidad.

8. CONTROL ECONÓMICO Y FACTURACIÓN

La facturación se llevará a cabo trimestralmente tras la presentación y validación por parte de la Delegación de Turismo de los informes trimestrales con la consecución de hitos y objetivos estipulados en la planificación del trabajo.

9. FINANCIACIÓN DEL CONTRATO

El contrato se encuentra financiado al 100% con cargo a fondos del Mecanismo de Recuperación y Resiliencia de la Unión Europea – Next GenerationEU – establecido por el Reglamento (UE) 2020/2094 del Consejo, de 14 de diciembre de 2020, por el que se establece un instrumento de Recuperación de la Unión Europea para apoyar la recuperación tras las crisis de la COVID-19, y regulado según Reglamento (UE) 2021/241 del Parlamento Europeo y del Consejo de 12 de febrero de 2021 por el que se establece el Mecanismo de Recuperación y Resiliencia

El servicio objeto del contrato se financiará con cargo a los fondos destinados al Programa Extraordinario de Sostenibilidad Turística en Destinos 2021 – 2023, dirigida a entidades locales, en el contexto de la submedida 2 para la ejecución del denominado “Mérida Arqueológica, Natural e Inteligente”

10. MEDIDAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

El adjudicatario del contrato estará obligado a la difusión de las actuaciones previstas, incorporando el emblema oficial de PRTR. Deberá destacarse el origen de esta financiación y se velará por dar visibilidad y derecho de uso de la misma, incluyéndose, cuando proceda, mediante el emblema de la Unión y una declaración de financiación adecuada que indique "financiado por la Unión Europea-Next Generation EU", particularmente, cuando promuevan las actuaciones y sus resultados, facilitando información coherente, efectiva y proporcionada dirigida a múltiples destinatarios, incluidos los medios de comunicación y el público.

El adjudicatario deberá cumplir con las siguientes obligaciones en materia de publicidad:

- Las relativas a la financiación del Mecanismo, conforme con la normativa europea y nacional aplicable y, específicamente, con las del artículo 9 de la Orden HFP/1030/2021, de 29 de septiembre.
- En las medidas de información y comunicación de las actuaciones que desarrollan las inversiones (carteles informativos, placas, publicaciones impresas y electrónicas, material audiovisual, páginas web, anuncios e inserciones en prensa, certificados, etc.), se deberán incluir los siguientes logotipos:
 - 1.º El emblema de la Unión Europea,
 - 2.º Junto a este emblema de la Unión se incluirá el texto «Financiado por la Unión Europea-Next GenerationUE». Esta publicidad se realizará de conformidad con lo establecido en el Manual de Marca del Plan de

Recuperación, Transformación y Resiliencia confeccionado por la Secretaría de Estado de Comunicación, (https://planderecuperacion.gob.es/sites/default/files/2021-12/Manual_marca_logos_Plan_de_Recuperacion.pdf), Toda referencia en cualquier medio de difusión sobre las inversiones aprobadas deberá incluir que han sido financiadas, igualmente, por el Ministerio de Industria, Comercio y Turismo y la Consejería de Cultura, Turismo y Deportes de la Junta de Extremadura.

En su caso, todos los carteles informativos y placas deberán colocarse en un lugar bien visible y de acceso al público, y el texto deberá estar redactado en castellano. Las actuaciones estarán sometidas al seguimiento y control que se ha establecido para el PRTR, así como a las obligaciones específicas relativas a la información y publicidad, control, verificación, seguimiento y demás obligaciones impuestas por la normativa estatal, autonómica y de la Unión Europea para el Mecanismo y cuya aplicación será de obligado cumplimiento.

11. PRESUPUESTO BASE DE LICITACIÓN

El presupuesto estimado que servirá de base en la licitación por las dos anualidades asciende a la cantidad de **40.000 € (IVA Incluido)**. El importe de esta oferta económica se desglosa:

- que asciende a la cantidad de **VEINTE MIL EUROS (20.000 €)** para la anualidad de **2023**.
- que asciende a la cantidad de **VEINTE MIL EUROS (20.000 €)** para la anualidad de **2024**.

En cumplimiento de lo establecido en el art. 100 de la LCSP el cálculo del presupuesto base de licitación, entendido como el presupuesto límite máximo de gasto de contrato, a efectos de que sea adecuado a los precios de mercado, se ha realizado en función de una estructura de costes estimada del contrato, que incluye costes directos e indirectos y gastos generales de estructura (gastos generales y beneficio industrial). Los costes directos contemplan costes salariales estimados, para los cual se ha tomado como referencia el XVII Convenio Colectivo estatal de empresas de consultoría y estudios de mercado y de la opinión pública.

Total ejecución personal:	30.052,59 €
Gastos generales (4%):	1.202,10 €
Beneficio Industrial (6%):	1.803,16 €
Presupuesto base de Licitación:	33.057,85 €
IVA (21%):	6.942,15 €
Total Presupuesto de Licitación:	40.000,00 €

- Costes Directos (Costes Salariales): 30.052,59 euros
- Costes Indirectos (GG+BI+IVA): 9.947,41 euros
- Presupuesto Estimado: 40.000,00 euros

Las ofertas de los licitadores, para ser admitidas en el procedimiento de selección, tendrán que ser, en todo caso, iguales o inferiores al presupuesto base de licitación indicado.

Las actuaciones de este contrato están financiadas por el Mecanismo de Recuperación y Resiliencia de la Unión Europea, establecido por el Reglamento (UE) 2020/2094 del Consejo, de 14 de diciembre de 2020, y regulado según Reglamento (UE) 2021/241 del Parlamento Europeo y del Consejo de 12 de febrero de 2021 por el que se establece el Mecanismo de Recuperación y Resiliencia. “Financiado por la Unión Europea –Next GenerationEU”

12. JUSTIFICACIÓN DE INSUFICIENCIA DE MEDIOS

Se ha constatado la imposibilidad de prestación del servicio por gestión directa por parte del Ayuntamiento, al no disponer de los medios técnicos y humanos imprescindibles para realizar el servicio. En este contexto, se hace necesaria la contratación del servicio, considerando que la actuación a contratar es adecuada al fin perseguido.

En Mérida a fecha de la firma digital