



INFORME

CONTRACTE CM07-18

ELABORACIÓ DE LA DOCUMENTACIÓ I PROTOCOL D'IMPLANTACIÓ PER A L'ADHESIÓ D'EMPRESSES I SERVEIS DE LA CIUTAT DE BARCELONA AL COMPROMÍS PER A LA SOSTENIBILITAT TURÍSTICA.

El Pla Estratègic de Turisme 2020 considera la sostenibilitat turística com un dels principals eixos d'actuació vinculat directament a la competitivitat de la destinació. En aquesta línia impulsa una estratègia per estendre la sostenibilitat turística als establiments, serveis, productes i equipaments de la destinació, promovent que els operadors turístics de la ciutat incorporin els criteris de sostenibilitat econòmica, social i ambiental a través d'un procés d'adhesió.

Les mesures concretes plantejades en el Pla Estratègic de Turisme 2020:

- Continuar l'impuls en l'aplicació dels criteris de turisme sostenible
- Actualització dels criteris de la certificació de les destinacions urbanes a través dels estàndards de Barcelona
- Definir el procés i els criteris per a l'adhesió dels diferents actors a la certificació de la destinació Biosphere-Barcelona

A partir de l'experiència i documentació del projecte d'adhesió al compromís de sostenibilitat de la Diputació de Barcelona i la Cambra de Comerç de Barcelona així com de la documentació Biosphere del Responsible Tourism Institut, l'objecte d'aquest contracte es centra en:

1. La redacció del protocol per a l'adhesió d'empreses i serveis de la ciutat de Barcelona al Compromís de Sostenibilitat turística.

El protocol ha de contemplar el marc general i la contextualització del sistema d'adhesió així com el disseny de cadascuna de les diferents fases (adhesió, implementació, revisió i distinció) i dels processos dintre de les mateixes. Tanmateix s'han de redactar els Manuals de Bones Pràctiques per oficis que incloguin els criteris i requisits de sostenibilitat per a l'adhesió de les diferents tipologies d'empreses.

Els Manuals de Bones Pràctiques inclouran els criteris estructurats a partir dels següents apartats:

- Creixement econòmic inclusiu
- Treball digne
- Us eficient dels recursos, conservació ambiental i canvi climàtic



- Cultura, diversitat i patrimoni
- Instruments per a una política de turisme responsable
- Accessibilitat
- Comunicació i màrqueting

Aquests han de recollir els criteris mínims obligatoris fixats per RTI-Biosphere, les aportacions dels Manuals de la Diputació de Barcelona aplicables a la ciutat i els criteris de treball digne proposats segons encàrrec a Alba Sud.

2. La redacció de documentació contemplada en el protocol.

De les diferents fases i processos del Compromís se'n deriven tota una sèrie de documents estandaritzats que han de complir unes funcions i tipologia específiques per a cada propòsit. Aquests són:

- Document d'adhesió d'empreses/serveis
- Declaració responsable
- Carta de serveis
- Manuals de bones pràctiques
- Guia de suport per a l'adhesió online
- Correspondència procés d'adhesió
- Manual d'ús de la marca i logotip del distintiu
- Informe assessorament
- Informe validació del Pla de millora
- Informe Taula de Sostenibilitat

3. La documentació per modificar la plataforma on-line. Atès que el procés recollit al Protocol se sustenta en la plataforma on-line subministrada per RTI, caldrà documentar les necessàries modificacions a incorporar en la seva programació.

S'han presentat les següents ofertes:

EXPERTUS TURISMO Y OCIO S.L. :	7.865,00 €
INGENIERÍA SOCIAL S.A.L:	8.433,70€
PITARCH URANI ASSOCIATED ADVISORS S.L:	9.075,00 €

EXPERTUS TURISMO Y OCIO S.L. presenta un alt coneixement dels antecedents i objectius de sostenibilitat en quant a objectius dels plans estratègics i de la certificació de destinacions. Tot i així, la seva experiència en l'àmbit Biosphere se centra en el procés de certificacions de destinacions amb caràcter global, però no en els processos d'adhesió i de compromís d'empreses, productes i serveis que és objecte d'aquest contracte.



Aquesta manca d'expertesa fa que en la seva proposta de pla de treball s'emfatitzen les fases d'estudi prèvies a la realització del protocol i documents associats al mateix, tals com la revisió de la documentació existent relacionada amb els plans estratègics, declaracions de turisme sostenible de la ciutat i documentació de referència del compromís Biosphere de la província. També proposa en aquesta fase de recerca prèvia la seva proposta de benchmarking que analitza destinacions on s'hagin implementat iniciatives per potenciar l'adhesió d'empreses i serveis al compromís per la sostenibilitat turística. Es considera que atès el període reduït de temps per a la realització del contracte, aquesta fase prèvia no és adient.

L'equip tècnic que presenta per a l'elaboració del protocol compta amb àmplia formació i experiència en els àmbits de certificacions, i desenvolupament de memòries de sostenibilitat, però no acredita la formació específica emesa per l'Institut de Turismo Responsable i la Cambra de Comerç específica de Compromís Biosphere a empreses.

INGENIERIA SOCIAL S.A.L presenta una proposta d'activitats i una metodologia de treball ben estructurades que posa en valor els sistemes de gestió i processos relacionats amb la Responsabilitat Social Corporativa.

Aporta un equip de consultors amb molta experiència en la creació de Plans d'RSC i reglaments de transparència de l'organització. Tots els membres de l'equip proposat tenen experiència com a consultors, assessors i formadors en responsabilitat social i en sistemes de gestió sostenibles però no comptem amb la formació específica del sistema de certificació i adhesió Biosphere ni en expertesa en la seva implementació. La qual cosa és un dels elements que es consideren en els criteris de judici de valor.

PITARCH URANI ASSOCIATED ADVISORS S.L (PAX#) presenta una oferta que explicita de forma detallada el procés i metodologia per donar resposta a cadascun dels criteris de judici de valor demanats: contingut, metodologia i calendari del pla de treball; coneixement acreditat en turisme sostenible, concretament en els processos de adhesió i certificació Biosphere; i explicació detallada dels serveis oferts i l'equip de treball.

La seva proposta exposa l'experiència en implantació de projectes de qualitat i sostenibilitat turístiques (formacions, assessories i revisions a empreses) com el sistema d'adhesió al Compromís per la Sostenibilitat Biosphere a la Província de Barcelona, referent directe sobre el qual es basa el Compromís de la ciutat de Barcelona. Prèviament han treballat en la implantació del segell de qualitat SICTED.

Acrediten documentalment la formació i l'experiència de tot l'equip proposat com a consultors per a la implantació del Sistema de Turismo Responsable Biosphere (RTI) i 4 de 5 dels membres proposats compten també amb la formació específica de la Cambra de Barcelona i Diputació de Barcelona per aplicar la metodologia pròpia de la destinació.



Aquest punt és rellevant perquè és sobre aquesta metodologia específica que es construeix l'adhesió al Compromís de Sostenibilitat de la ciutat.

En la proposta es demostra un ampli coneixement en la metodologia desenvolupada per la Cambra i la Diputació pel seu primer exercici. S'expliquen les fases i processos així com els agents implicats en el procediments i la documentació que d'aquest se'n deriva, donant importància als Manuals de Bones Pràctiques per oficis. Es dona també especial rellevància també a la necessitat de crear uns manuals propis de la ciutat adaptats a les necessitats urbanes.

Així mateix, també s'acredita formació en el segell de sostenibilitat *Earth Check* per destinacions i empreses turístiques, certificació aprovada pel Global Sustainable Tourism Council (GSTC)

Per aquests motius, es proposa l'adjudicació a PITARCH URANI ASSOCIATED ADVISORS S.L (PAX#) atès que la seva proposta s'adequa plenament als requeriments objecte del contracte. Alhora, desglossa de forma detallada el pla de treball, metodologia i els serveis i acredita documentalment els coneixements i la formació necessària pel seu desenvolupament. Per la qual cosa es considera la millor oferta en relació qualitat preu.

Director de Turisme
Joan Torrella

Barcelona, 4 d'abril de 2018