

## PRESCRIPCIONES TÉCNICAS Y SOLICITUD DE OFERTAS PARA LA SELECCIÓN DE LA EMPRESA ENCARGADA DE LA REALIZACIÓN DE LAS AUDITORÍAS DE CERTIFICACIÓN Y RENOVACIÓN DE LA CERTIFICACIÓN DE LAS RUTAS DEL VINO DEL CLUB DE PRODUCTO RUTAS DEL VINO DE ESPAÑA EN 2015 - 2016

### I. OBJETO DE LA SOLICITUD

Selección de la empresa encargada de realizar las auditorías de certificación y renovación de la certificación de la totalidad de las Rutas del Vino del Club de Producto Rutas del Vino de España conforme al calendario de auditorías establecido para 2015 y al Sistema de Certificación Rutas del Vino de España.

1

### II. ANTECEDENTES Y SITUACIÓN ACTUAL

La Asociación Española de Ciudades del Vino (ACEVIN) es una Asociación privada formada por Ayuntamientos de ciudades que tienen en común el peso del sector y de la cultura del vino en sus territorios. Se constituye en el año 1994 con fines orientados a la puesta en marcha de proyectos conjuntos de desarrollo local mediante la puesta en valor de los territorios vitivinícolas y de su cultura y tradición y la potenciación del sector vitivinícola como motor de otras actividades económicas complementarias. En la actualidad ACEVIN cuenta con 90 socios directos (52 Ayuntamientos asociados, 32 Comarcas y 6 Diputaciones Provinciales), lo que se traduce en que ACEVIN tiene presencia en 14 CCAA, 32 provincias y 38 Denominaciones de Origen. Si bien, indirectamente y a través del Club de Producto Rutas del Vino de España abarca a más de 450 municipios.

A su vez, ACEVIN es la entidad que promueve y coordina **el Club de Producto Turístico Rutas del Vino de España** reconocido por la Administración del Estado a través de TURESPAÑA.

El concepto de Ruta del Vino consiste en constituir en determinados destinos rurales con orientación clara hacia el turismo cultural y rural un producto integrado basado en las actividades vitícolas, gastronómicas y culturales, acompañado por una amplia oferta de alojamiento con servicios relacionados con dicha actividad (bodegas, enotecas, vinotecas, museos del vino,...), así como de una amplia oferta de actividades complementarias como golf, hípica, oferta comercial, restaurantes, oferta nocturna, etc.

Este producto podría definirse como una estancia activa en un entorno rural, en la que el cliente disfruta de un alojamiento típico, conoce la cultura del vino y la degusta en compañía de la gastronomía característica del lugar, existiendo además una serie de ofertas complementarias para poder llenar el resto del día.

Técnicamente, una Ruta del Vino es producto turístico enormemente complejo que se traduce en una red de cooperación empresarial y de cooperación público-privada que integra tanto a empresas específicamente turísticas como a otras cuyos sectores han estado tradicionalmente lejos del turismo (bodegas, enotecas, tiendas especializadas, restaurantes, bares, hoteles,

alojamientos rurales, agencias de viajes y de receptivo, actividades recreativas, etc.). También incorpora a las administraciones locales del territorio por donde transcurre la Ruta como gestoras de gran parte de los valores y recursos del territorio. Esta red de cooperación se materializa en un ENTE GESTOR que tiene entidad propia (asociación, consorcio, etc.) y que se encarga de la planificación, control de calidad, gestión y comercialización del producto turístico.

Formalmente, una Ruta del Vino ha de respetar los criterios de calidad y normas de autorregulación que ACEVIN y la Secretaría de Estado de Turismo han fijado en el Manual del Producto Turístico Rutas del Vino de España. En este manual se definen desde los requisitos de su sistema de gestión, señalización, promoción y comercialización hasta los que deben cumplir todos los establecimientos que forman parte de la Ruta: restaurantes, alojamientos, bodegas, comercios, etc.

De manera más concreta, el **Sistema de Calidad Rutas del Vino de España**, por tanto sus normas de producto, se estructuran en cinco subsistemas, tres de ellos que afectan a la gestión de la Ruta, es decir, al Ente Gestor (Planificación y Gestión, Destino, y Promoción y Comercialización) y otros dos que afectan a las empresas y servicios adheridos a la Ruta (Enología y Servicios Turísticos):

▪ **Subsistema 1. Planificación y Gestión:**

Establece que la Ruta debe disponer de un Ente Gestor con personalidad jurídica y personal encargado de la planificación, gestión, comercialización y control de calidad de la Ruta. Por tanto, en este subsistema se recogen todos los aspectos organizativos que la Ruta debe cumplir en relación a:

- Plan de Actuación y Competitividad de la Ruta
- Sensibilización
- Formación y Profesionalización de los RR.HH:
- Sistema de Calidad
- Observatorio Turístico

▪ **Subsistema 2. Destino:**

Establece los criterios relativos al territorio donde se asienta la Ruta y sus recursos, es decir las normas de producto en cuanto a:

- Infraestructuras
- Servicios Públicos
- Seguridad
- Señalización
- Gestión de Recursos Turísticos
- Medioambiente

▪ **Subsistema 3. Promoción y Comercialización:**

Define las estrategias y actuaciones que el Ente Gestor debe desarrollar para la promoción y comercialización de la Ruta del Vino, es decir, está referido a cuestiones como:

- Plan de Marketing y Comercialización
- Producto – Estructura - Diferenciación
- Distribución – Modelo de Relación
- Imagen Corporativa – Logo
- Material de Promoción e Información Turística
- Servicio Post-Venta – Relación con el Cliente
- Fidelización

▪ **Subsistema 4. Servicios Turísticos:**

Establece los criterios de calidad que han de cumplir las empresas de servicios de la Ruta para adaptarse al turismo del vino. Dentro de este subsistema se contemplan como categorías de establecimientos a:

- Alojamientos
- Restaurantes
- Bares de Vinos
- Agencias de Viajes Locales, Receptivas
- Comercios
- Oferta de Ocio Temática
- Oficinas de Información Turística
- Guías Turísticos
- Servicios de Transporte
- Tratamientos de Vinoterapia

▪ **Subsistema 5. Enología:**

Establece los criterios de calidad que han de cumplir las empresas del sector enológico para adaptarse a la prestación de servicios turísticos. Se establecen criterios para las siguientes tipologías de establecimientos enológicos:

- Bodegas
- Museos y Centros de Interpretación
- Tiendas Especializadas, Enotecas
- Servicios de Degustación y Cata
- Centros Visitables en la Viña

Para controlar la calidad del producto turístico y asegurar el cumplimiento de las normas de producto se ha establecido un **Sistema de Certificación de las Rutas del Vino de España**, es decir, un mecanismo que de manera periódica (con carácter bienal) y mediante auditorías externas examina y reconoce a una Ruta del Vino el cumplimiento de los requisitos y estándares de calidad especificados en el Manual de Producto y, por tanto, el derecho al uso de la marca Rutas del Vino de España y la pertenencia al Club de Producto.

Actualmente, el Club de Producto Rutas del Vino de España está integrado por un total de 23 Rutas del Vino certificadas que deben renovar su certificación mediante las correspondientes auditorías externas durante el año 2015 (y tres de ellas en 2016) y conforme al siguiente calendario como fechas tope:

Ruta del Vino	Fecha tope de Renovación de la Certificación
1. Rías Baixas	Marzo 2015
2. Ribera del Guadiana	Mayo 2015
3. Rioja Alta	
4. Yecla	
5. Somontano	
6. Rioja Alavesa	Julio 2015
7. Navarra	Noviembre 2015
8. Jumilla	
9. Bullas	
10. Ronda	
11. Ribera del Duero	
12. Utiel – Requena	Diciembre 2015
13. Txakolí	
14. Lleida	
15. Rueda	
16. Marco de Jerez	
17. Penedès	
18. Campo de Borja	
19. Montilla Moriles	
20. El Bierzo	
21. Campo de Cariñena	Mayo 2016
22. Alicante	Septiembre 2016
23. Empordà	

### III. ÁMBITO DE ACTUACIÓN

El ámbito geográfico de desarrollo de los trabajos variará en función de las diferentes tareas:

- Los trabajos de auditoría de las Rutas del Vino se realizarán en el ámbito territorial de cada una de las Rutas del Vino.
- Los trabajos de gabinete (elaboración de informes de auditoría) se realizará en las oficinas de la empresa seleccionada.

#### IV. CONTENIDO METODOLÓGICO DEL TRABAJO

Los trabajos de auditoría deberán ajustarse a los procedimientos establecidos en el propio Sistema de Certificación de Rutas del Vino de España, especialmente al Manual de Producto Rutas del Vino de España, a los Procedimientos de Auditoría de Certificación y de Auditoría de Renovación, a los Criterios de Certificación y al Código Deontológico de los Auditores.

En líneas generales, los trabajos de auditoría contemplan las siguientes tareas o hitos:

1. Estudio de la Solicitud de Certificación y documentación que la acompaña remitida por la Ruta del Vino a auditar.
2. Elaboración del Plan de Auditoría
3. Desarrollo de las tareas de auditoría en destino que contemplan la auditoría de:
  - Los tres subsistemas que afectan al Ente Gestor de la Ruta del Vino: Planificación y Gestión, Destino, y Promoción y Comercialización
  - Los dos subsistemas que afectan a las empresas o establecimientos adheridos a la Ruta del Vino: Servicios Turísticos y Enología.

En el caso de las auditorías de renovación de la certificación (todas las que inicialmente se prevén) deberán auditarse 20 establecimientos. En el caso de las auditorías de primera certificación deberán auditarse 30 establecimientos.

El objetivo de la auditoría será el de recabar evidencias para determinar de la manera más objetiva posible el cumplimiento de los estándares de calidad que establece el Manual de Producto Rutas del Vino de España, para ello el Equipo Auditor empleará tanto técnicas de comprobación testimonial como técnicas de comprobación física o visual.

4. Elaboración de los correspondientes Informes de Auditoría que incluirán:
  - Informe General de la Ruta del Vino con referencia a los resultados generales de la auditoría, los resultados, no conformidades y recomendaciones relativas a cada uno de los distintos subsistemas, y la recomendación final en cuanto a la certificación de la Ruta del Vino.
  - Informes Individualizados de cada uno de los establecimientos auditados con referencia los resultados generales de la auditoría, no conformidades y recomendaciones, así como el resultado final de la auditoría.

Para el desarrollo de los trabajos ACEVIN pondrá a disposición de la empresa seleccionada toda la documentación vigente del Sistema Rutas del Vino de España (Manual de Producto y Sistema de Certificación), así como una lista de interlocutores en cada Ruta del Vino con los que organizar el calendario final de auditorías.

Las ofertas deberán cubrir como mínimo todos los contenidos indicados y además, describirán la metodología para su desarrollo, explicando las fases previstas y la organización de los trabajos, así como las técnicas y actividades y puntos de control necesarios para la realización de los mismos. Se describirán todos los aspectos teóricos, así como la metodología que se utilizará.

Las ofertas deberán incluir un cronograma completo sobre cómo se desarrollarán las acciones y actividades en cada uno de los destinos o Rutas del Vino.

## V. REQUISITOS A CUMPLIR POR LA EMPRESA Y EL EQUIPO AUDITOR PROPUESTO

Las empresas interesadas en optar al presente proceso selectivo deberán cumplir los siguientes requisitos:

- Experiencia en consultoría turística, planificación y gestión turística y creación de productos turísticos.
- Desarrollo de, al menos un proyecto, relacionado con el enoturismo
- Experiencia en la realización de auditorías de calidad turística (SICTED, Q de Calidad, Rutas del Vino de España, etc)

Por su parte, el personal que integre el Equipo Auditor propuesto deberá cumplir los siguientes requisitos:

- Titulación Universitaria
- Formación y/o conocimientos específicos sobre planificación y gestión turística
- Formación y/o conocimientos específicos sobre técnicas de auditoría, evaluación y aseguramiento de la calidad
- Formación y/o conocimientos específicos sobre enoturismo
- Experiencia laboral en funciones relacionadas con la planificación, gestión y desarrollo turístico
- Experiencia como auditor en sistemas de calidad turística

## VI. DOCUMENTACIÓN A PRESENTAR

Las empresas interesadas en optar al presente proceso selectivo deberán presentar la siguiente documentación en sobres cerrados:

**Sobre nº 1: Propuesta Técnica**, que deberá incluir:

- Descripción general de los trabajos a desarrollar
- Plan de Trabajo con la definición detallada de cada fase de trabajo y sus actuaciones, metodología a emplear y calendario de ejecución
- Cuadro resumen de la propuesta técnica
- Currículum y organigrama de la empresa

- Currículum del Equipo de Auditor propuesto con identificación de la persona que asumirá el papel de Auditor Jefe.

La documentación incluida en el sobre nº 1 se presentará tanto en formato papel como en formato CD ROM

**Sobre nº 2: Propuesta Económica**, que deberá expresar:

- Costes unitarios tanto para las auditorías de primera certificación como para las auditorías de renovación de la certificación
- Coste global para la realización de paquetes de auditorías, en su caso.

Se presentará igualmente tanto en formato papel como en formato CD ROM

## **VII. PLAZO Y FORMA DE PRESENTACIÓN DE PROPUESTAS**

La documentación a la que se refiere el punto VI deberá remitirse por correo postal o mensajería a la siguiente dirección:

Oficina Técnica de ACEVIN  
Centro de Formación DEVIS. C/ José Luis Samper, 2  
13.600 Alcázar de San Juan  
Ciudad Real

La fecha tope para la recepción de propuestas en la dirección indicada finaliza el día 16 de enero de 2015 a las 15.00 h.

## **VIII. APERTURA DE SOBRES, COMISIÓN Y CRITERIOS DE SELECCIÓN**

Los sobres cerrados serán abiertos en acto público al que podrán asistir todos los interesados el día 19 de enero de 2015 a las 12.00 h. en la Oficina Técnica de ACEVIN (Centro de Formación Devis, C/ José Luis Samper, 2. 13.600 Alcázar de San Juan. Ciudad Real).

A continuación se procederá a remitir la versión electrónica de la documentación presentada a los integrantes de la Comisión de Selección para su estudio previo a la reunión que para la selección de la empresa auditora se convocará durante el mes de enero o febrero de 2015 en Madrid (según disponibilidad de agenda)

Esta Comisión de Selección será el propio Comité de Gestión de las Rutas del Vino de España que está presidido por la Presidencia de ACEVIN e integrado por representantes de cada uno de los 23 destinos o Rutas del Vino que integran el Club de Producto.

Se seleccionará la empresa cuya oferta se considere más ventajosa atendiendo a los siguientes criterios de valoración:

1. Solvencia técnica de la empresa y del equipo propuesto
2. Metodología y coherencia técnica de la oferta
3. Propuesta económica

#### **IX. COMPROMISOS DE CONTRATACIÓN Y PAGO DE LA EMPRESA SELECCIONADA**

ACEVIN y el Club de Producto Rutas del Vino de España se comprometen a considerar a la empresa seleccionada como la única acreditada para la realización de las auditorías de certificación y renovación de la certificación que se realicen durante el año 2015 conforme al calendario inicialmente previsto y que se describe en el punto II.

Corresponderá a cada una de las Rutas del Vino a auditar la contratación y pago de los servicios de autoría conforme a la propuesta seleccionada.

Asimismo, ACEVIN no garantiza ni se hace responsable ante la posibilidad de que haya Rutas del Vino que no se sometan a la correspondiente auditoría de renovación de la certificación como Ruta del Vino de España en los plazos previstos perdiendo por tanto el derecho a formar parte del Club de Producto Rutas del Vino de España conforme a las normas internas de funcionamiento del mismo.

Alcázar de San Juan, 17 de diciembre de 2014