



BIOSPHERE

SUSTAINABLE LIFESTYLE

PROPUESTA EXPLICATIVA DEL PROCESO
PARA LA OBTENCIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA MARCA
“BIOSPHERE” PARA DESTINOS POR PARTE DE

Pamplona

0.- INTRODUCCIÓN



El Instituto de Turismo Responsable, en adelante RTI, es una entidad internacional que nació con el apoyo de la **UNESCO** a través de un Memorándum de Entendimiento. El RTI promueve modelos turísticos que contribuyen de forma efectiva al mantenimiento y la **protección de los bienes patrimoniales, culturales y naturales de los destinos**. Promueve como objetivo final el desarrollo sostenible en el seno de la industria turística y fomenta el empleo de las capacidades endógenas de cada destino y comunidad de acogida.

Incorporar el Sistema de Turismo Responsable en un destino turístico consiste en poner en marcha una metodología que busca la **mejora continua** y la implicación del conjunto del destino, y que ofrece por tanto un **reconocimiento** a estos esfuerzos por parte de las Administraciones y entidades implicadas a través del sello BIOSPHERE®, mediante el cual se da reconocimiento público a la labor realizada y ayuda en la comercialización.



BIOSPHERE® es un sistema integral de gestión y posicionamiento de un destino, empresa o producto turístico, mediante un acompañamiento y asesoramiento en una mejora continua hacia el “Horizonte 2030” según los criterios de sostenibilidad de Naciones Unidas y su valoración por parte de los ciudadanos y turistas.

La puesta en marcha del Sistema de Turismo Responsable a través de la certificación **BIOSPHERE®** para Destinos Turísticos traduce al turismo los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (**17 ODS**) de la Agenda 2030 de las Naciones Unidas, aprobadas en las únicas cumbres mundiales patrocinadas por la **UNESCO** y la **OMT**, que fueron realizadas durante 2017, Año Internacional del Turismo Sostenible. De esta forma la gestión del territorio está alineada con los **17 Objetivos de Desarrollo Sostenibles (ODS) de Naciones Unidas**, la **Carta Mundial de Turismo Sostenible +20**, así como con el Acuerdo de París **COP21** para luchar contra el **cambio climático**, bajo un sistema de certificación de la mejora continua.

Esta metodología así, establece para el sector una guía para el Desarrollo de productos y Servicios turísticos, “La Guía para un Turismo Sostenible”, y una medición de la contribución del turismo a las 169 metas de la Agenda 2030, que se desprende del trabajo en desarrollo con **REDS**, antena española de la Sustainable Development Solutions Network (**SDSN**), entidad creada en 2012 bajo los auspicios del Secretario General de las Naciones Unidas, que moviliza la experiencia científica y tecnológica mundial para promover soluciones prácticas para el desarrollo sostenible, incluida la implementación de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y el Acuerdo Climático de París.

Con el **Sistema de Turismo Responsable (STR)** desarrollado por el RTI se aborda la sostenibilidad del destino desde una óptica global e integradora, por lo que tienen cabida en él todas las marcas o distintivos relativos a aspectos parciales de la sostenibilidad (responsabilidad social corporativa, calidad del servicio, gestión ambiental...), enfocándose en la medición que la

industria turística debe y puede hacer para la consecución de los 17 Objetivos de Naciones Unidas para el Desarrollo Sostenible, y en la búsqueda de un compromiso por la sostenibilidad turística del destino por parte de las empresas y servicios que la componen, donde se acompaña en el camino ofreciendo ejemplos prácticos, reales y propuestas de mejora.

En el marco de sus objetivos, el RTI colabora con asociaciones y organizaciones gubernamentales y no gubernamentales de destinos, regiones o países, tanto desarrollados como en vías de desarrollo que, por su importancia patrimonial, cultural y natural, son especialmente sensibles ante el desarrollo de actividades turísticas, en la realización de proyectos consecuentes con los principios del desarrollo sostenible.

Posicionar a **Pamplona** como destino turístico sostenible de referencia requiere la adopción de una perspectiva integrada de planificación y gestión de todo el sistema turístico, de modo que queden cubiertas las necesidades presentes y futuras, manteniendo al mismo tiempo la integridad cultural, la cohesión social y los procesos ecológicos esenciales.

En este contexto, el **ITR ofrece su colaboración a Pamplona** para la optimización de sus estrategias de sostenibilidad turística y para la consecución de un distintivo que lo avale como destino sostenible, ayudando a fortalecer su posicionamiento como destino turístico sostenible pionero e innovador a nivel mundial.



1.- OBJETO

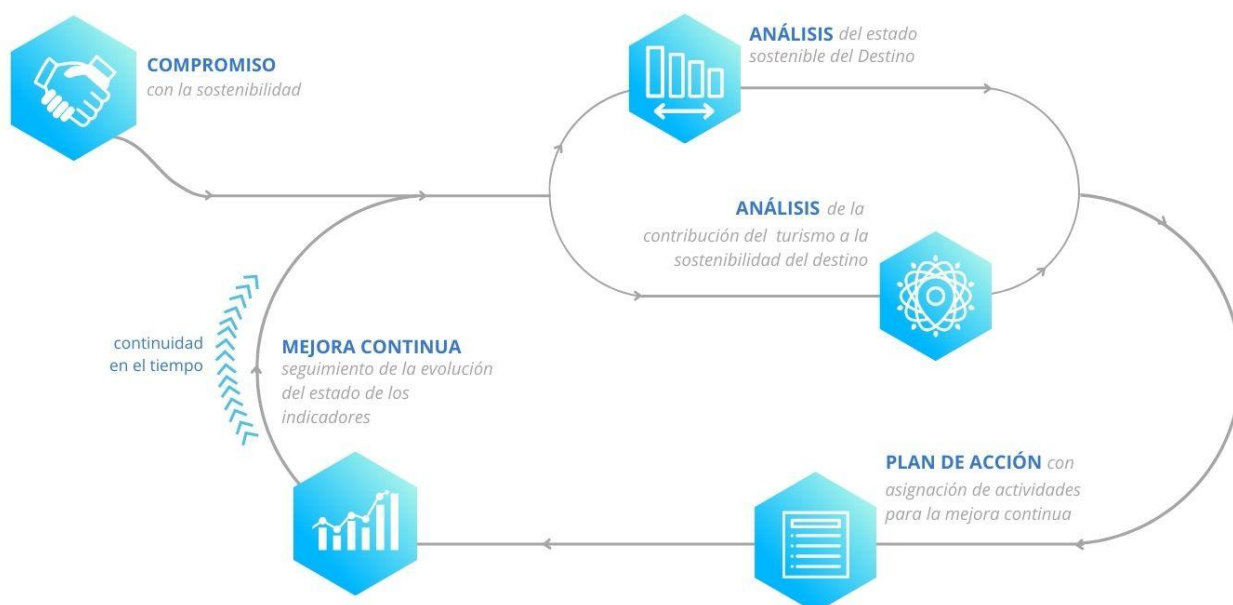
Este documento tiene por objeto explicar las relaciones entre el Instituto de Turismo Responsable (RTI) y el **Ayuntamiento de Pamplona**, mediante las cuales el RTI presta sus servicios para la obtención y mantenimiento del sello **BIOSPHERE® DESTINATION** por parte de **Pamplona**.

De esta forma se establecen las reglas para la configuración de un destino sostenible, mediante la optimización de la estrategia de sostenibilidad turística existente y la concesión de un distintivo que avale a **Pamplona** como **Destino Turístico Sostenible**.

Se propone por tanto aplicar la metodología **BIOSPHERE®** al destino **Pamplona**, de forma que se certifiquen la mejora continua en las **políticas públicas de gestión turística** y sea incluido en la **BIOSPHERE DESTINATION COMMUNITY**, además de activar el proceso de participación de las empresas del territorio en la metodología Biosphere.

2.- PROCESO DE OBTENCIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA MARCA

Las fases del proceso para la obtención del sello **BIOSPHERE DESTINATION** son las siguientes:



1. COMPROMISO SOSTENIBLE DEL DESTINO

Consistente en la **SUSCRIPCIÓN DE LA CARTA DE COMPROMISO**.

Mediante la firma del documento de compromiso por parte del representante del destino se materializa la voluntad de trabajar por la sostenibilidad turística en el mismo, y se establece el compromiso de cumplir con las acciones necesarias para el proceso de mejora a través de la distinción como Destino Sostenible.

Además, el destino automáticamente entra a formar parte de la **BIOSPHERE DESTINATION COMMUNITY**, una comunidad compuesta por todos los destinos certificados o en vías de certificación por parte del RTI, como forma de aunar esfuerzos de comunicación, puestas en común de prácticas y políticas sostenibles, generación de sinergias entre responsables de destinos, participación en la identificación de los requisitos y retos del turismo sostenible, etc.

La Carta de Compromiso la firma la máxima autoridad turística del destino y el RTI, y su difusión se hará pública con la intención de trabajar en la senda del desarrollo sostenible asumiendo los principios internacionales del Turismo Responsable, el ST+20, la COP21 y los 17 ODS de Naciones Unidas.

Una vez firmada la carta de compromiso, se hará entrega del documento “**Planificación General**”, donde se recogen cronológicamente todas las fases que componen el proceso de

certificación, de forma que el Gestor del Destino, así como los Interlocutores y otros agentes implicados, dispongan de una visión global del proceso de certificación en el que van a participar, además de iniciar la participación de las empresas del destino.

2. DIAGNÓSTICO SOSTENIBLE DEL DESTINO: ACTIVACIÓN DE LA PLATAFORMA BIOSPHERE SUSTAINABLE PARA DESTINOS

Se pone en marcha la Plataforma de Destinos Biosphere, herramienta que no solo actúa como repositorio y base de datos para poner en común entre todos los departamentos y áreas del destino la información cualitativa y cuantitativa de todas las acciones, proyectos, iniciativas y actividades que desarrollan y con las que contribuyen a la sostenibilidad turística del destino, sino también analizar su impacto final o resultados finales en el destino, partiendo de dichas acciones realizadas.

Estas acciones están conectadas directamente a las 169 metas de la Agenda 2030 de Naciones Unidas, en las que se desarrolla qué hacer para lograr los objetivos del Horizonte 2030, agrupando un número variable de actividades que guardan relación entre sí para llevarlas a cabo desde las distintas áreas de gestión del destino. Así pues, el destino tiene acceso a un catálogo de tareas específicas, posibles, viables de realizar y medir, que permiten demostrar con su realización e implementación el cumplimiento de la acción en la que se enmarcan, midiendo su impacto real en el territorio a través de indicadores, como veremos más adelante.

Durante esta fase se realizarán las labores necesarias de coordinación, establecimiento de acciones y calendario, conjuntamente con los responsables del destino, con el objetivo de elaborar un **Diagnóstico** de sostenibilidad, utilizando la citada Plataforma de Destinos, en la que debe evidenciarse la situación de partida según los requisitos del estándar **BIOSPHERE DESTINATION** en el conjunto del destino y en las políticas turísticas.

El proceso consiste en:

a) Presentación de la certificación *BIOSPHERE DESTINATION* a las distintas áreas

En primer lugar, es necesario establecer una clasificación clara y estructurada de los órganos y **entidades públicas** responsables de las distintas áreas que tienen responsabilidad sobre los requisitos del estándar, para evaluar la situación de partida.

De forma paralela se identificarán los grupos de interés (**stakeholders**) que ofrecen servicios turísticos de forma directa o indirecta, con el objetivo de informar a todos ellos sobre el Sistema de Turismo Responsable y su puesta en marcha, explicar en qué consiste el proceso de Adhesión al Compromiso de Sostenibilidad Turística del Destino y la certificación **BIOSPHERE RESPONSIBLE TOURISM**, y aportar información que pudiera servir elaborar el Diagnóstico con las mejoras, con el objetivo final de poder contar con el apoyo e información por parte de dichas entidades.

Una vez establecida la estructura de funcionamiento y gobernanza, se coordinará con el área de turismo una explicación de la puesta en marcha de la metodología del Sistema de Turismo Responsable en Destinos a las distintas entidades/áreas/competencias de la administración, con el objetivo de que conozcan y entiendan el proceso de certificación, y lo asuman y se hagan responsables de este, utilizando la plataforma online.

b) Recopilación de información

Se podrá identificar a los interlocutores a los que se le dará acceso a la plataforma, y se podrán establecer las reuniones pertinentes para informar, recopilar, gestionar y comunicar la información relevante de cada aspecto del estándar, así como para unificar los proyectos que se van a desarrollar en las áreas de la sostenibilidad.

c) Valoración según grados de cumplimiento

La valoración se obtendrá a partir de un diagnóstico en base a las acciones realizadas por el ente gestor del Destino en cada Objetivo de Desarrollo Sostenible y el reconocimiento de un impacto final o resultados finales en el destino partiendo de dicha acción realizada, siendo el nivel más bajo la falta de información o de acciones realizadas, y con diferentes grados de cumplimiento entre estos dos niveles.

d) Valoración según indicadores oficiales

De manera paralela a la realización del diagnóstico y valoración mencionada anteriormente, se realizará un análisis de indicadores oficiales, de manera más genérica respecto al destino. Del mismo modo, estos indicadores también se aproximarán a los Objetivos de Desarrollo Sostenible y a las metas de la Agenda 2030.

Los indicadores son el componente de esta herramienta que permiten verificar y medir los avances en la consecución de las 169 metas de Naciones Unidas, en base a las acciones y actividades alineadas con los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible implementadas por en el destino. Constituyen así las medidas específicas, explícitas y objetivamente verificables a nivel turístico, siempre provenientes de fuentes oficiales y/o reconocidas a partir de los 232 indicadores de la ONU y desarrollados con la SDSN-Spain (Sustainable Development Solutions Network of UN).

Con datos abiertos o accesibles, agrupados y consolidados, esta herramienta permitirá que los técnicos y responsables del destino puedan medir, monitorizar y mejorar sus resultados a una escala normalizada, trabajando entre todos los actores involucrados sobre un mismo plan dinámico con el que mejorar continuamente los niveles de sostenibilidad en el territorio en base a las directrices establecidas por las Naciones Unidas.

Posteriormente, se convertirán los resultados a una escala normalizada, con una clasificación semafórica que siga el mismo esquema que la escala que encontramos en el análisis por grados de cumplimiento. En este caso, sin embargo, el grado más alto será un alto nivel de cumplimiento, y en el caso más bajo un bajo nivel de cumplimiento.

e) Elaboración del Diagnóstico sobre el grado de sostenibilidad del destino

Una vez recopilados los resultados de la valoración según grados de cumplimiento y la valoración según los indicadores oficiales, que estará todo evidenciado en la plataforma, se realizará una yuxtaposición de ambos valores para obtener una interpretación que permitirá saber qué grado de compromiso habrá en el posterior seguimiento de ese requisito. De este modo, la nueva matriz de valoraciones permitirá un resultado

altamente adaptado al destino y flexible con sus necesidades tanto en el ámbito de la sostenibilidad como de manera genérica.

Se hará entonces un diagnóstico del grado de sostenibilidad del destino en base a los requisitos e indicadores valorados, según la información que cada responsable de los departamentos y órganos de gobierno haya ofrecido, identificándose aquellas mejoras y proyectos que el destino está ejecutando o va ejecutar, con el responsable del destino y los distintos departamentos implicados, para lograr los objetivos marcados, y que sirva de base analizar la evolución y la mejora continua.

3. REALIZACIÓN Y EJECUCIÓN DEL PLAN DE ACCIÓN DEL DESTINO

A partir del **Diagnóstico**, y como resultado de éste, la plataforma Biosphere Sustainable para Destinos permitirá que el gestor destino, con la integración de las diferentes áreas y departamentos del mismo, puedan elaborar de manera conjunta y trabajar en un **Plan de Acción** con el que lograr los objetivos identificados según los esfuerzos sostenibles ya implementados e identificados en el destino, enmarcados en los distintos ODS y directamente conectados a las 169 metas de la Agenda 2030, a través de un sistema de control y monitorización de los indicadores de seguimiento previamente seleccionados para analizar la evolución y la mejora continua estructurada en el plan.

El destino es el responsable de la puesta en marcha del **Plan de Acción**, a través de sus diferentes áreas de gestión implicadas, con el objetivo de poder cumplir con los requisitos mínimos exigibles que le permitan seguir avanzando en su mejora continua, poniendo en valor y reconociendo sus esfuerzos sostenibles con distintivos y sellos internacionales.

4. AUDITORÍA EXTERNA DEL DESTINO

Según el resultado del diagnóstico, el equipo de auditores externos autorizado por el RTI realizará la auditoría de certificación mediante una evaluación de la situación, documental y online, para poder decidir sobre la emisión del certificado.

5. ENTREGA DEL CERTIFICADO

De la auditoría se emitirá un informe que, unido al plan de acción resultante del diagnóstico, será evaluado por el Comité Técnico del RTI, y si el resultado es favorable, se emitirá el certificado "**BIOSPHERE DESTINATION**". Si no lo fuese, deberá trabajar en mayor medida en el plan de acción para que vuelva ser analizado por el Comité Técnico hasta lograr el certificado.

A partir de este momento el mantenimiento del sello estará supeditado a mejorar en la sostenibilidad turística de forma integral, según recursos, objetivos prioritarios y prioridades que Biosphere y el destino encuentren.

6. COMPROBACIÓN EN EL TIEMPO (años siguientes)

El proceso de mejora continua será analizado cada año por Biosphere. Asimismo, se estudiarán los valores alcanzados de los **indicadores de seguimiento** establecidos en el Diagnóstico. Este acompañamiento, que lo realizará Biosphere, de todas las áreas del Destino actualizará la situación de diagnóstico y servirá para proponer nuevas acciones en el marco de la metodología de mejora continua Biosphere. Para ello además se usará la Plataforma Biosphere Sustainable que permite integrar toda la gestión de las renovaciones y de la participación de las empresas.

PARTICIPACIÓN DE LAS EMPRESAS AL COMPROMISO SOSTENIBLE DEL DESTINO

Aplicar procesos de mejora en base a los 17ODS por parte de las empresas es clave en un territorio para avanzar en la Agenda 2030. Y este avance debe ser positivo, ilusionante y de aprendizaje común. Además, se incluyen todas las actividades sanitarias y de higiene para el Covid19 en todas las empresas del territorio.

En el marco del avance de las nuevas tecnologías en los últimos años el uso del teletrabajo y sistema de comunicación online han cobrado una importancia capital, por eso parte de la solución en la mejora de los 17ODS y de la innovación identificadas en la Agenda 2030, pasan por sistemas online.

Paralelamente a este proceso de Diagnóstico, se comenzará a trabajar en la adhesión de las empresas y servicios del destino al sistema **Biosphere Sustainable**, creando accesos específicos para las empresas, que terminarán en la certificación Biosphere de las mismas.

Biosphere Sustainable, es un sistema revolucionario que nos indica el nivel de sostenibilidad real de cualquier empresa, involucrando a los empleados, conectando con los clientes. Es una plataforma digital muy fácil de usar que puede ayudar a elaborar y ejecutar el Plan de Sostenibilidad directamente emanados de los 17 ODS de Naciones Unidas. Además, reconoce el compromiso y demostración de ejecución a través de Biosphere, el sello que está vinculado con la Agenda 2030 de Naciones Unidas y sus 169 metas

Desde Biosphere, los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible de la ONU son traducidos en acciones y actividades concretas y tangibles, facilitando así el seguimiento del camino de la sostenibilidad para las empresas, creando a su vez un entorno interactivo de buenas prácticas.

Ponemos a disposición de todas las empresas de **Pamplona** un código para el uso gratuito durante un año de la plataforma Biosphere Sustainable .

Funcionamiento

Las fases del proceso para la obtención de los distintivos **BIOSPHERE COMMITTED/ BIOSPHERE CERTIFIED** de empresas son las siguientes:



Con Biosphere Sustainable , **las empresas** disponen de una plataforma desde la que podrán registrarse en base a su tipología y características propias, incorporando el nº de empleados y gestores que estime oportunos para desarrollar un Plan de Sostenibilidad propio.

Desde la creación de su perfil, cada empresa puede comenzar su camino hacia la sostenibilidad a su ritmo y en base a sus recursos, marcándose sus propios objetivos individuales. Para ello, la Plataforma les ofrece un catálogo con más de 400 actividades para que cada empresa vaya eligiendo aquellas que mejor se adapten a sus intereses, o bien porque ya las está realizando, o bien porque dispone o puede conseguir los recursos necesarios para llevarlas a cabo. Además, disponen de la opción de definir actividades propias de la entidad, que se añadirán a la acción y se trabajará de forma equivalente a las otras, pudiendo compartirla con la comunidad de participantes.



Cada empresa dispondrá de un perfil online que le permitirá mostrar sus esfuerzos sostenibles de manera online, a través de la plataforma Biosphere Sustainable. Este perfil online permite poner a disposición de todos los stakeholders el crecimiento y avance en la sostenibilidad en relación a:

- La sostenibilidad global de la empresa y su avance en tanto en cuanto a su Plan Biosphere de sostenibilidad.
- El crecimiento y avance según sus esfuerzos en cada uno de los Objetivos de Desarrollo Sostenible.
- El crecimiento y avance según sus esfuerzos en cada uno de los ámbitos de la sostenibilidad.

A este perfil público no solo se accede a través de un enlace si no a través de un código HTML y un código QR que se facilitan a la empresa una vez haya obtenido la distinción Biosphere Committed y de nuevo en la distinción Biosphere Certified.

3.- POSICIONAMIENTO Y PROMOCIÓN

A partir de la firma del compromiso el RTI incluirá al destino en su página web como “**destino turístico en vías de certificación**”. Una vez alcanzada la certificación, constará como “**destino Biosphere Certified**”, promocionándose la obtención del certificado por el destino y el RTI.

POSICIONAMIENTO DEL DESTINO A TRAVÉS DE **BIOSPHERE**[®],

BIOSPHERE[®], fruto del Sistema de Turismo Responsable, es una metodología de mejora continua que desarrolla los Memorándum aprobados en las cumbres mundiales patrocinadas por **Naciones Unidas**, a través de la UNESCO y la OMT durante el 2017, Año Mundial del Turismo Sostenible para el Desarrollo. Enmarcado esta metodología se encuentra el **Círculo Biosphere** un enfoque único en el mundo que integra y cohesiona a empresas turísticas, destinos, turistas y comunicadores. Esta visión de conjunto crea sinergias y círculos virtuosos de sostenibilidad, creando experiencias turísticas sostenibles.

El posicionamiento internacional del RTI, su red de contactos y entidades relacionadas y su condición de organismo independiente hacen que la promoción como destino turístico sostenible a través de **BIOSPHERE**[®] sea la que mejor garantiza a los turistas la autenticidad y la sostenibilidad del destino, y confiere a los destinos certificados una amplia cobertura por parte de los medios tanto a la hora de firmar la Carta de Compromiso como al obtener definitivamente la certificación **BIOSPHERE**[®] **DESTINATION**.

PERFIL EN LOS CANALES DE **BIOSPHERE**[®] Y EL RTI

Por ser una entidad **BIOSPHERE**[®], el destino dispondrá de un perfil que le permitirá posicionarse como sostenible tanto en nuestra web. A través de la plataforma **BIOSPHERE**[®] podrá además publicar toda la información de la que disponga en materia de sostenibilidad (imágenes, vídeos, proyectos, etc.), así como compartir de manera pública todas sus noticias relacionadas con el turismo sostenible.

INTEGRACIÓN EN LA **BIOSPHERE**[®] **DESTINATIONS COMMUNITY**

Ser miembro de la **BIOSPHERE**[®] **DESTINATIONS COMMUNITY** es pertenecer a un selecto club de destinos cuya mejora en la sostenibilidad está garantizada a través de la metodología Biosphere. Un destino con el certificado como **BIOSPHERE**[®] **DESTINATION** formará parte de todas las acciones y actividades de la **BIOSPHERE**[®] **DESTINATIONS COMMUNITY** orientadas a la promoción, dinamización y puesta en práctica del STR. Entre ellas se incluyen:

- Participar en el proceso de elaboración de los estándares de turismo sostenible **BIOSPHERE**[®] **RESPONSIBLE TOURISM** con sus propias aportaciones.
- Participar en aquellos eventos, encuentros y jornadas que realice el RTI, en los que se les brindará la posibilidad de exponer sus Casos de Éxito y Buenas Prácticas en materia de sostenibilidad turística.

- Participar de manera destacada en las reuniones de la **BIOSPHERE® DESTINATIONS COMMUNITY** que realiza el RTI anualmente en distintas ferias internacionales de turismo.
- Formar parte de la promoción (vídeos, campañas de viralización, etc.) sobre la sostenibilidad turística que realice el RTI.



POSICIONAMIENTO EN TOUOPERADORES ESPECIALIZADOS

De forma periódica (de media cada 2 meses) Biosphere envía el listado de empresas certificadas con los datos necesarios (contacto, web, posición geográfica, estado del certificado...) a una serie de páginas de reservas, touroperadores y demás medios que ayudan a aumentar las reservas y su posicionamiento en el mercado. Entre los distintos canales está Google, Booking, Agoda, y muchos más.

4.- QUÉ SE INCLUYE EN EL SERVICIO, TIEMPOS Y COSTES

Para todos los destinos, el alcance de los trabajos previstos hasta la consecución de la distinción **BIOSPHERE®** incluye los siguientes servicios online.

- Designación del Gestor BIOSPHERE© que responsable de mantener la comunicación con los responsables asignados del destino.
- Acceso a la plataforma online de certificación y benchmarking de Destinos.
- Licencias de uso durante un año sin límite de usuarios para el acceso de las empresas a la plataforma Biosphere Sustainable
- Entrega de la Carta de Compromiso personalizada, y presencia de un representante del RTI para el acto de firma online
- Coste de la auditoría online
- Jornadas de revisión de la documentación y/o del aporte de evidencias documentales desarrolladas para el proceso de auditoría
- Jornadas correspondientes al proceso de auditoría online por parte del equipo de auditores externos acreditados
- Jornadas de valoración de los resultados obtenidos de los procesos anteriores y la emisión del correspondiente informe final de auditoría
- Derechos de uso de marca
- Promoción y posicionamiento a nivel internacional del destino como un destino sostenible
- Invitación a participación en eventos de carácter internacional y acciones de promoción específicas desarrolladas en conjunto con el destino orientadas a consolidar la imagen y la marca de destino sostenible.
- El certificado y demás material anexo (logotipo, código QR, HTML, etc.)
- Membresía en la BIOSPHERE© DESTINATIONS COMMUNITY y potenciación de los contactos y sinergias entre los destinos miembro.
- Elaboración de la Memoria Diagnóstico y del Plan de Acción, que incluye:
 - Identificación del ámbito de gestión y competencias del destino
 - Presentación de la certificación BIOSPHERE DESTINATION a las distintas áreas y entidades y recopilación de información
 - Elaboración de la Memoria-Diagnostico sobre el grado de sostenibilidad del destino (en base a los requisitos e indicadores)
 - Asistencia en la creación del Plan de Acción, confirmación con el destino de los puntos clave que se tratarán, y seguimiento de su avance.
- Identificación de los aspectos de excelencia, de mejora recomendable y de mejora necesaria de cara a la obtención de la certificación BIOSPHERE©
- De manera adicional, se incluye bajo previa solicitud del destino un total de 150 horas de consultoría para las empresas del destino interesadas en sumarte a esta iniciativa, en el marco del compromiso sostenible de Pamplona Biosphere Destination.

Debido a las necesidades comunes que presentan las empresas a la hora de embarcarse en este tipo de procesos de gestión y reconocimiento de sus esfuerzos sostenibles, se detectan los siguientes servicios de consultoría necesarios:

- Un primer asesoramiento que acostumbra a durar unos 30min, como explicación y arranque del proceso de la empresa, para proporcionarles el soporte y ayuda inicial en el uso del sistema y en la creación, gestión y monitorización de su plan de sostenibilidad.
- Un asesoramiento de ayuda, donde la empresa ya ha hecho parte del trabajo, pero se ha quedado bloqueada por falta de iniciativas a incluir en su plan, o desconocimiento de la información necesaria para avanzar en sus evidencias; suele ser 45 min aprox.
- Revisión final. En este caso, hacemos una revisión aleatoria que acostumbra a durar 45min y les damos feedback final, previo a que se auditen sus evidencias para ostentar su certificación. En total 1h.

De todo ello, entendemos que un seguimiento y asesoramiento adecuado por empresa que se sume al programa, conllevaría un servicio de consultoría por entidad de 2 horas, aproximadamente.

Tiempos

Los tiempos se establecen entre 3 y 9 meses de media, siendo el tiempo máximo establecido el siguiente:

	Meses											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Planificación general	RTI											
Incorporación de la información en la plataforma	RTI	RTI	RTI									
Elaboración Memoria--- Diagnóstico		RTI	RTI	RTI	RTI	RTI	RTI					
Elaboración Plan de Acción y Auditoría								RTI	RTI			
Entrega del certificado										Dest + RTI		
Participación de las empresas del destino	Dest + RTI	Dest + RTI	Dest + RTI	Dest + RTI	Dest + RTI	Dest + RTI	Dest + RTI	Dest + RTI	Dest + RTI	Dest + RTI	Dest + RTI	Dest + RTI

5.- BENEFICIOS

Para el Destino

- Acceso a una metodología que certifica la mejora continua.
- Acompañamiento y asesoramiento durante el proceso de mejora anual.
- Inclusión en la Comunidad Internacional de destinos Biosphere Destination Community.
- Acceso al know-how, casos de éxito y buenas prácticas de otros destinos Biosphere en todo el mundo.
- Mayor visibilidad del destino a nivel mundial.
- Reconocimiento internacional de prestigio (metodología que desarrolla Memorándums aprobados en cumbres patrocinadas por Naciones Unidas).
- Mejor calidad e imagen del destino ante los turistas y los ciudadanos.
- Participación gratuita durante un año de todas las empresas del Destino a la plataforma Biosphere Sustainable
- Promoción de políticas sostenibles que benefician a la comunidad del Destino.
- Participación en actividades conjuntas y asociaciones entre Destinos para avanzar en sostenibilidad y competitividad
- Posicionamiento en un Comunidad internacional para el desarrollo de hermanamientos y el intercambio de información.
- Mejora del conocimiento a través del intercambio de experiencias.
- Acceso a una amplia gama de herramientas e información a través de la red y los recursos de Biosphere.
- Influir y llegar a acuerdos comunes de criterios, indicadores y metodologías para el desarrollo sostenible.
- Participar en la toma de decisiones que impactará el desarrollo turístico global a través de la asociación con organizaciones internacionales (SDSN, UNESCO, UNWTO y otros).
- Participar en proyectos globales de cooperación internacional centrados en turismo sostenible.
- Integración en el conjunto del Círculo Biosphere: Participación en el desarrollo turístico sostenible del destino de sus empresas y comunicadores de turismo (*bloggers, youtubers e influencers*).

Para las empresas dentro del Destino

- Ayuda a la promoción y marketing en el marco del destino turístico sostenible
- Homogenización de la oferta turística a través de los 3 ámbitos de la sostenibilidad
- Control y desarrollo de un producto turístico concreto y definido a través de la administración.
- Profesionalización del tejido empresarial gracias al sistema de Biosphere Sustainable
- Integración de las empresas a la apuesta por la sostenibilidad llevada a cabo por la administración.
- Obtención de un distintivo que avala la apuesta por la sostenibilidad de la empresa.

- Mejora de la sostenibilidad y competitividad.
- Integración en un mismo proyecto de sostenibilidad de servicios y productos.
- Presentación ante el mercado de un producto desarrollado con el enfoque de la sostenibilidad.
- Formar parte de la identidad territorial del Destino vinculada a la sostenibilidad.
- Promoción especializada y mejora de resultados comerciales.



6.- PRESUPUESTO Y FORMA DE PAGO

Acceso y certificación individual de cada empresa ubicada en el Destino de manera gratuita y servicios de certificación del Destino **Pamplona** para la consecución de la distinción **BIOSPHERE® DESTINATION** (evaluación del proceso de mejora, soporte informativo, difusión y derecho a uso de la marca...)

Servicios:

- Acceso a la plataforma para un número ilimitado de empresas ubicadas en el Destino, para la creación de su propio perfil, su Plan personalizado de Sostenibilidad, la descarga de sus propias distinciones, códigos QR, Widgets y Plugins para las acciones promocionales y de comunicación de cada empresa.
- Acceso al Destino a un perfil para la plataforma desde el que pueda visualizar y disponer de la información global relativa al estado de sostenibilidad de las empresas que forman parte de Biosphere Sustainable y se ubican en él.
- Servicios de certificación para el Destino, en los que se incluyen todos los mencionados anteriormente y el material para la comunicación de sus esfuerzos, su promoción y difusión.
- Plataforma habilitada en idioma español.
- Creación de un código de vinculación para que las empresas queden adheridas al Destino como piedra angular del proyecto.
- Un total de 150h de consultoría (online) para las empresas del destino interesadas en sumarse a esta iniciativa, en el marco del compromiso sostenible de Pamplona Biosphere Destination.

Presupuesto de 1ª contratación (2023-2024):

El presupuesto establecido para el primer año en el que se contratan los servicios para **Pamplona** y la bonificación del acceso a sus empresas, descritos anteriormente, es de veinte mil euros (24.887,50 €), impuestos indirectos no incluidos, que siendo el 21% (5.226,38 €) de IVA, daría un total de **treinta mil ciento trece euros con ochenta y ocho euros** (30.113,88 €).

Presupuesto de renovación (2024-2025):

El presupuesto establecido para el primer año de renovación, manteniendo los servicios mencionados en el presente documento, a excepción de las fases 1 y 2 que son exclusivas del primer año del proceso de certificación, así como continuando la bonificación del acceso a sus empresas, es de catorce mil ochocientos ochenta y siete con cincuenta euros (14.887,50 €), impuestos indirectos no incluidos, que siendo el 21% (3.126,38 €) de IVA, daría un total de **dieciocho mil trece con ochenta y ocho euros** (18.013,88 €).

Aclaraciones generales:

- Esta propuesta ha sido realizada en función de las tarifas vigentes a nivel internacional por las delegaciones Biosphere y el Instituto de Turismo Responsable
- La tarifa anual a partir del segundo año se actualiza en función del IPC general

- Al ser el Instituto de Turismo Responsable una entidad con sede fiscal en Canarias, para configurar el presupuesto total del proyecto, se aplican impuestos indirectos de IGIC.

PRESUPUESTO Y ENTREGABLES 1ª CONTRATACIÓN (AÑO 2023-2024)

El pago del importe citado anteriormente para el primer año de contratación, serán fraccionados de acuerdo con la siguiente forma:

- Un primer pago por importe de DOCE MIL CUATROCIENTOS CUARENTA Y TRES CON SETENTA Y CINCO EUROS (12.443,75 €) impuestos indirectos no incluidos, que siendo el 21% (2.613,19 €) de IVA, daría un total de quince mil cincuenta y seis con noventa y cuatro euros (15.056,94 €) durante el año 2023 por las fases 1, 2 y participación de empresas durante 2023.
- Un segundo pago por importe de DOCE MIL CUATROCIENTOS CUARENTA Y TRES CON SETENTA Y CINCO EUROS (12.443,75 €) impuestos indirectos no incluidos, que siendo el 21% (2.613,19 €) de IVA, daría un total de quince mil cincuenta y seis con noventa y cuatro euros (15.056,94 €) durante el año 2024 por las fases 3, 4, 5, participación de las empresas y tras la certificación del destino.

Año 2023

El coste total de licitación (IVA – 21% no incluido por la inversión del sujeto pasivo) será de DOCE MIL CUATROCIENTOS CUARENTA Y TRES CON SETENTA Y CINCO EUROS (12.443,75 €) para los trabajos previstos en la Fase 1, 2 y participación de empresas en el compromiso del destino, incluyendo los servicios y entregables que se esperan satisfacer durante el año 2023, descritos a continuación:

Hito	Entregables	Fecha estimada
Firma de la Carta de compromiso y entrega de la Planificación General correspondientes a la Fase 1	Firma Carta Compromiso con: <ul style="list-style-type: none"> • Entrega del borrador de la carta de compromiso y personalización para el destino • Presencia y firma online de un representante del ITR en un acto público promocionado • Creación del perfil del destino en la página web Biosphere • Inclusión del destino en la Biosphere Destination Community • Acciones de difusión (redes sociales, newsletter, etc.) de la 	A partir del primer mes posterior a la firma del contrato

	<p>firma y del inicio del destino en el camino de la sostenibilidad</p>	
	<p>Planificación General con:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan de trabajo del proyecto • Entregables e informes que se generarán • Objetivos de cada fase • Modalidad (online o presencial) • Responsables • Fechas de ejecución 	<p>Durante el segundo mes tras la firma del contrato</p>
<p>Diagnóstico sostenible del destino: Activación de la plataforma Biosphere Sustainable para Destinos correspondientes a la Fase 2</p>	<p>Activación plataforma Biosphere para destinos con:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Presentación de Biosphere a las áreas y departamentos • Establecimiento de organigrama y competencias para accesos y permisos <p>Elaboración diagnóstico del grado de sostenibilidad del destino con:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Soporte en la recopilación de información • Valoración de los grados de cumplimiento • Valoración de los indicadores oficiales • Entrega memoria diagnóstico de partida 	<p>Desde la firma del contrato hasta *diciembre 2023.</p> <p>*(Pendiente determinar fecha fin de fase, en función de la fecha de formalización de la contratación).</p>
<p>Participación de un número ilimitado de empresas ubicadas en el destino en su compromiso sostenible con Biosphere</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Entrega de la planificación de comunicación • Creación de la landing page específica para el destino • Creación del código de vinculación al territorio que da acceso gratuito a un número ilimitado de empresas del destino para que puedan 	<p>Desde la firma del contrato hasta diciembre 2023.</p>

	<p>disfrutar de todos los servicios de esta herramienta y metodología.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Organización e invitación de las empresas y asociaciones empresariales del destino a un webinar explicativo. • Seguimiento y asistencia uso software ininterrumpido • Auditorías online de cumplimientos a las empresas bonificadas por el destino • Accesos para el gestor destino a la visualización de los progresos sostenibles de sus empresas vinculadas. • Horas de consultoría por empresa, según las necesidades reales de las participantes hasta la fecha (en el marco de las 150h máximas contratadas) 	
--	---	--

El citado importe por DOCE MIL CUATROCIENTOS CUARENTA Y TRES CON SETENTA Y CINCO EUROS (12.443,75 €), impuestos indirectos no incluidos, correspondiente al 50% del importe total del primer año de contratación, deberá ser abonado tras el acto de firma de carta de compromiso.

Año 2024

El coste total de licitación (IVA – 21% no incluido por la inversión del sujeto pasivo) será de DOCE MIL CUATROCIENTOS CUARENTA Y TRES CON SETENTA Y CINCO EUROS (12.443,75 €) para los trabajos previstos en la Fase 3, 4 y 5, incluyendo el mantenimiento de los servicios de la participación de un número ilimitado de empresas en el compromiso del destino iniciados en el año anterior, para el año 2024, así como los servicios y entregables descritos a continuación:

Hito	Entregables	Fecha estimada
Realización y ejecución del Plan de Acción del Destino correspondiente a la Fase 3	<p>Plan de Acción con:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Objetivo de la Acción • Código de la acción • Definición de la acción • Requisitos de referencia • Responsable del destino • Agentes implicados 	Al finalizar la fase 2 (pendiente de determinar meses de ejecución en función de la formalización de la

	<ul style="list-style-type: none"> • Tipología de la acción • Plazo • Indicadores • Seguimiento • Observaciones 	contratación en 2023).
Realización de proceso de auditoría externa de tercera parte online, correspondiente a la Fase 4	<ul style="list-style-type: none"> • Informe de auditoría, con especificaciones de las Conformidades, Objetivos de Mejora, Puntos fuertes y No Conformidades si fuese el caso. 	Desde la finalización de la elaboración del Plan de acción
Entrega de certificado, correspondiente a la Fase 5	<ul style="list-style-type: none"> • Entrega del distintivo Biosphere Certified Destination 	Tras superar con éxito el proceso de auditoría
Participación de número ilimitado de empresas ubicadas en el destino en su compromiso sostenible con Biosphere	<ul style="list-style-type: none"> • Mantenimiento del acceso anual para un número ilimitado de empresas ubicadas en el destino. • Seguimiento y asistencia uso software ininterrumpido • Auditorías online de cumplimiento y renovación de las empresas ya iniciadas y certificadas en el primer año de contratación y las que se pudieran sumar al destino y optar a certificarse en 2023. • Accesos para el gestor destino a la visualización de los progresos sostenibles de sus empresas vinculadas. • Organización e invitación de las empresas y asociaciones empresariales del destino a un webinar explicativo. • Horas de consultoría por empresa, según las necesidades reales de las participantes hasta la fecha (en el marco de las 150h máximas contratadas, siendo útiles en 2024 las horas 	Servicios cubiertos durante todo 2023.

	restantes no computadas en el año anterior)	
--	---	--

El citado importe por DOCE MIL CUATROCIENTOS CUARENTA Y TRES CON SETENTA Y CINCO EUROS (12.443,75 €), impuestos indirectos no incluidos, correspondiente al 50% del importe total del primer año de contratación, deberá ser abonado a la entrega del informe de auditoría.

PRESUPUESTO Y ENTREGABLES RENOVACIÓN ANUAL (AÑO 2025)

Tal y como se indicaba en el apartado de presupuestos, el pago del importe para el primer año de renovación, se llevará a cabo de la siguiente manera:

- Un pago único por el importe total de la renovación, de CATORCE MIL OCHOCIENTOS OCHENTA Y SIETE CON CINCUENTA EUROS (14.887,50 €), impuestos indirectos no incluidos, que siendo el 21% (3.126,38 €) de IVA, daría un total de **dieciocho mil trece con ochenta y ocho euros** (18.013,88 €) durante el año 2025 por el proceso de renovación de la certificación de destino y la participación de empresas durante 2025.

El coste total de licitación (IVA – 21% no incluido por la inversión del sujeto pasivo) será de CATORCE MIL OCHOCIENTOS OCHENTA Y SIETE CON CINCUENTA EUROS (14.887,50 €), para los trabajos previstos en el proceso de renovación del sello Biosphere Destination para el destino, incluyendo el mantenimiento de los servicios de la participación de un número ilimitado de empresas en el compromiso del destino iniciados en el año 2023, así como los servicios y entregables descritos a continuación:

Hito	Entregables	Fecha estimada
Licencia de uso anual de la plataforma Biosphere Sustainable para Destinos	<p>Mantenimiento de los servicios online de destino Biosphere tras el logro de la certificación de destino con:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acceso a software Biosphere Sustainable para destinos para continuar trabajando en el plan de mejora continua • Accesos para los miembros que la administración decida • Licencia de uso de logo y marca Biosphere Destination • Vigencia de perfil web y materiales de comunicación, promoción y difusión como destino Biosphere 	Servicios cubiertos durante todo 2025.

	<ul style="list-style-type: none"> • Membresía anual en la Biosphere Destination Community 	
<p>Proceso de 1ª renovación de la certificación de destino Biosphere</p>	<p>Realización de proceso de auditoría de renovación anual con:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Proceso de auditoría online externa de tercera parte. • Informe de auditoría, con especificaciones de las Conformidades, Objetivos de Mejora, Puntos fuertes y No Conformidades si fuese el caso. <p>Renovación del distintivo Biosphere Certified Destination 2025</p>	<p>Servicios cubiertos durante todo 2025. El proceso de auditoría de renovación anual se programa un año después de la obtención de la certificación (sobre el mismo mes/ fechas similares).</p>
<p>Participación de un número ilimitado de empresas ubicadas en el destino en su compromiso sostenible con Biosphere</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Mantenimiento del acceso anual para un número ilimitado de empresas ubicadas en el destino, iniciadas en 2023 y 2024. • Seguimiento y asistencia uso software ininterrumpido • Auditorías online de cumplimiento y renovación para un número ilimitado de empresas vinculadas al destino. • Accesos para el gestor destino a la visualización de los progresos sostenibles de sus empresas vinculadas. • Organización e invitación de las empresas y asociaciones empresariales del destino a un webinar explicativo. 	<p>Servicios cubiertos durante todo 2025.</p>

El citado importe por CATORCE MIL OCHOCIENTOS OCHENTA Y SIETE CON CINCUENTA EUROS (14.887,50 €), impuestos indirectos no incluidos, correspondiente al importe total del año de renovación, deberá ser abonado a la entrega del informe de auditoría de renovación.

Aclaraciones:

- Esta propuesta ha sido realizada en función de las tarifas vigentes a nivel internacional por las delegaciones Biosphere y el Instituto de Turismo Responsable
- La tarifa anual a partir del segundo año se actualiza en función del IPC general
- **Aclaración sobre fechas de pago:** debido a que la citada propuesta se fecha a 2 de mayo de 2023, sin conocimiento exacto de la fecha de inicio de la contratación, los momentos de pago podrán no coincidir con los indicados, debiendo realizarse en todo caso en el momento en que se haya hecho efectivo el servicio a prestar por el RTI en cada fase. En este sentido, las fechas indicadas en esta propuesta, son estimadas al momento en que se fecha el presente documento, siendo objeto de actualización en el momento efectivo de la firma e inicio de la contratación para garantizar los tiempos y formas adecuadas de ejecución de los servicios contemplados en cada fase.
- **Al ser el Instituto de Turismo Responsable una entidad con sede fiscal en Canarias, para configurar el presupuesto total del proyecto, se aplican impuestos indirectos de IGIC.**

8.- REFERENCIAS

- ✓ El destino *Thompson Okanagan Columbia Británica* (Canadá) ha recibido el **premio "Tourism for Tomorrow" del WTTC 2018**, por su estrategia de turismo como destino sostenible por **BIOSPHERE® International**.
- ✓ Diputación de Barcelona recibe el **premio "Alimara" 2018** del CETT, por a su apuesta por la sostenibilidad a través de la certificación **BIOSPHERE®**.
- ✓ El Estándar *Biosphere Responsible Tourism* está alineado con los **17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)** de Naciones Unidas, así como con los **objetivos del Acuerdo de París COP21** contra el cambio climático.
- ✓ El Estándar *Biosphere Responsible Tourism* es la aplicación de la **Carta Mundial de Turismo Sostenible ST+20**
- ✓ El Sistema de Turismo Responsable cuenta con el **Premio Europeo de Medio Ambiente 2002**.
- ✓ El Instituto de Turismo Responsable ha sido galardonado con el **Premio Internacional de Medio Ambiente 2005, otorgado por el Tour Operador TUI**. Además, muchos de los hoteles **BIOSPHERE®** han sido también premiados en diversas convocatorias por TUI.

Fecha del documento: 02 de mayo de 2023