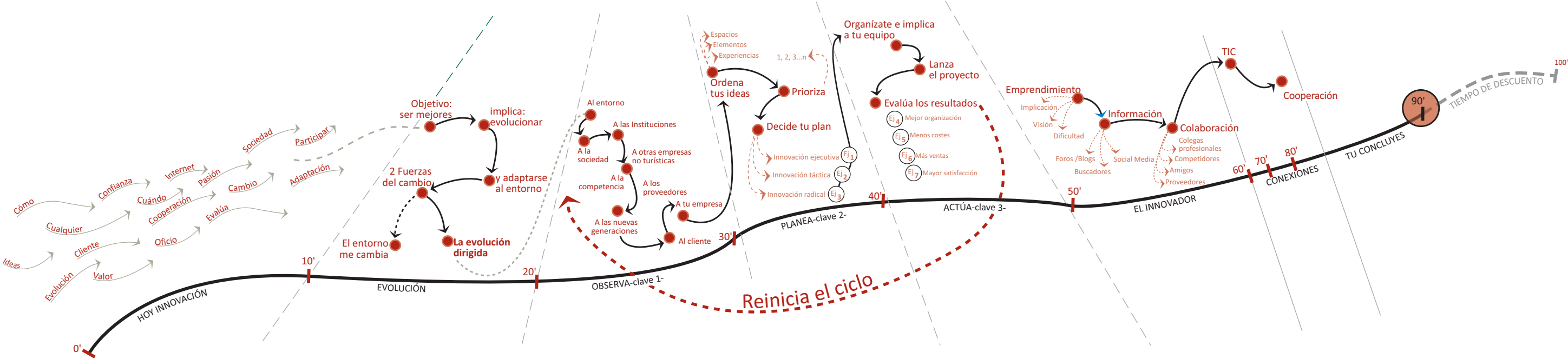


Foros de  
INNOVACIÓN Y COOPERACIÓN  
tourism&open innovation  
**GUÍA VISUAL**





**IKTen ERABILERAN JARDUNBIDE  
EGOKIEN PROGRAMA**

**PROGRAMA DE BUENAS PRACTICAS  
EN EL USO DE LAS TIC**

## **TURISMO ARLOKO PROGRAMAK**

### **PROGRAMAS EN EL SECTOR TURISMO**



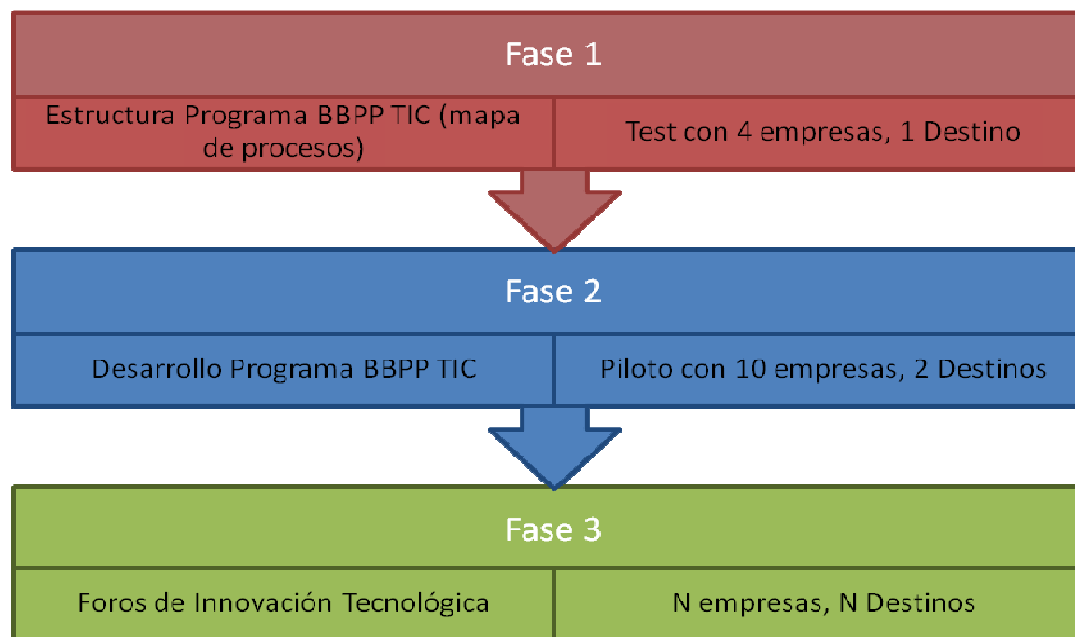
# Índice

1. Antecedentes
2. Qué es el Programa BBPP TIC
3. Objetivos
4. Requisitos de Participación
5. Agentes intervinientes
6. Ayudas
7. Enfoque Metodológico
8. Compromisos
9. Documentación (Manual Gestión y Plataforma Gestión)
10. Estadísticas

## 1.- Antecedentes

Durante los años 2009 y 2010 se abordó el Estudio de uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) en el Sector Turístico Vasco en dos Fases, sobre una muestra de 100 empresas.

Tras analizar los resultado se decide diseñar, desarrollar y pilotar un **Programa de Buenas Prácticas en el Uso de las TIC – Programa BBPP TIC**, en el año 2011:



## 2.- Que es el Programa BBPP TIC

- **El Programa de Buenas Prácticas en el uso de las TIC:** Dirigido a mejorar el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) en las Empresas del Sector Turístico Vasco mediante la sensibilización y soporte integral a los distintos profesionales



**TIC:** Conjunto de sistemas necesarios para administrar la información, y especialmente los dispositivos y programas necesarios para convertirla, almacenarla, administrarla, transmitirla y encontrarla

### 3.- Objetivos

- **Mejorar** la competitividad de las empresas turísticas del País Vasco mediante el uso de las TIC
- **Eliminar** barreras para la incorporación tecnológica
- **Fomentar** buenas prácticas tecnológicas en las empresas del sector
- **Acompañar** a las empresas en sus procesos de mejora
- **Crear conciencia** de Destino turístico para la mejora conjunta

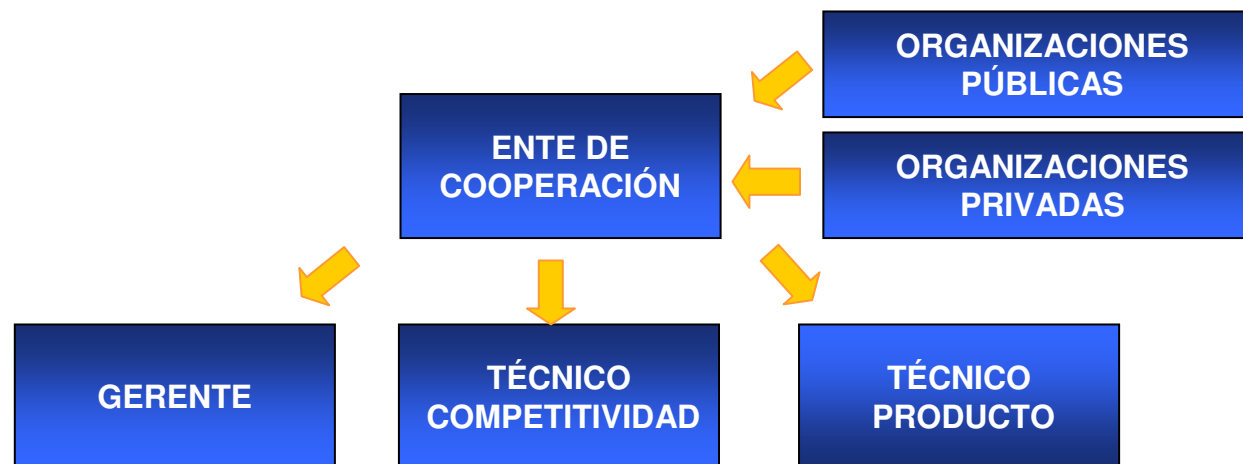


## 4.- Requisitos de Participación del Destino

- Tender a la creación de una **estructura permanente de gestión** en el destino, es decir existencia de una organización local basada en la **participación público-privada** de las autoridades y representantes empresariales. = Ente de Cooperación
- Tender a la consolidación de un equipo técnico que guíe a las empresas hacia la mejora de la gestión, es decir, disponer de la figura de:
  - **Gerente**
  - **Técnico Gestor**, siendo requisito imprescindible que sean ambas dos, estructuras permanentes en destino.
  - **Técnico de Competitividad** (puede ser independiente a la organización).
- Ser **Destino turístico** contemplado dentro del Plan Marketing
- Constituir una **Mesa de Turismo**
- **Adherirse, como Destino, al Programa BBPP TIC**

## 4.- Requisitos de Participación del Destino

### 4.1.- Ente de Cooperación



## 4.- Requisitos de Participación del Destino

### 4.1.- Ente de Cooperación

**Gerente:** es el gestor de destino, quien se ocupa de la gestión turística integral del destino.

Formación y conocimientos específicos	Experiencia previa
<ul style="list-style-type: none"><li>• Formación universitaria</li><li>• Conocimiento del destino turístico y del tejido empresarial/profesional del mismo</li><li>• Herramientas informáticas: Word, Excel, PowerPoint, Internet</li><li>• Conocimiento de la metodología SICTED y MACT</li></ul>	Preferiblemente experiencia mínima de 3 año con los empresarios turísticos en un destino (preferiblemente en el destino objeto del programa)

**Técnico Gestor:** responsable de gestionar y coordinar los programas.

Puede ser alguna persona (responsable de la Oficina de Información Turística) con tiempo y con formación para desempeñar el programa.

Formación y conocimientos específicos	Experiencia previa
<ul style="list-style-type: none"><li>• Conocimiento del destino turístico y del tejido empresarial/profesional del mismo</li><li>• Herramientas informáticas: Word, Excel, PowerPoint, Internet</li><li>• Conocimiento de la metodología SICTED y MACT</li><li>• Calificado como Evaluador Externo del SICTED</li><li>• Recomendable conocimientos en calidad (Q turística, ISO 9001,...)</li></ul>	Preferiblemente experiencia mínima de 3 año con los empresarios turísticos en un destino (preferiblemente en el destino objeto del programa)

## 4.- Requisitos de Participación del Destino

### 4.1.- Ente de Cooperación

#### Técnico de Competitividad (interno o externo):

responsable de sensibilizar, asesorar y acompañar a las organizaciones en el Programa BBPP TIC.

Formación y conocimientos específicos	Experiencia previa
<p>Titulación Universitaria (Diplomado y/o Licenciado)</p> <p>Conocimiento del tejido empresarial del Sector Turístico Vasco</p> <p>Conocimientos informáticos: Internet, herramientas ofimáticas (Word, Excel, PowerPoint, GoogleDoc).</p> <p>Se valorará tener conocimientos de Euskera</p> <p>Disponibilidad para viajar</p> <p><u>PROGRAMA CALIDAD:</u></p> <p>Recomendable Conocimiento de la metodología SICTED y MACT.</p> <p>Recomendable conocimientos de modelos de gestión de la Calidad (Q turística, ISO 9001, EFQM...)</p> <p><u>PROGRAMA BBPP TIC:</u></p> <p>Competencias TIC.</p> <p>Recomendable Master en Gestión de la Innovación, Master Executive en Gestión de las TIC, Master en Dirección de Sistemas de Información, Master en Seguridad TIC...</p>	<p>Preferiblemente experiencia mínima de 2-4 años con actividades de consultoría o apoyo tecnológico y en calidad a empresarios turísticos.</p>

## 4.- Requisitos de Participación del Destino

### 4.2.- Mesa de Turismo

- **Órgano de coordinación técnico** del Sistema Integral del destino
- Se reúne mínimamente 2 veces/año
- Recoge las propuestas de las diferentes organizaciones o mesas sectoriales con responsabilidad en el Plan y que compete a este, y traslada sus conclusiones a la Mesa Política o Comisión de Turismo, órgano que aprueba la toma de decisiones de las propuestas: Mejora del Destino



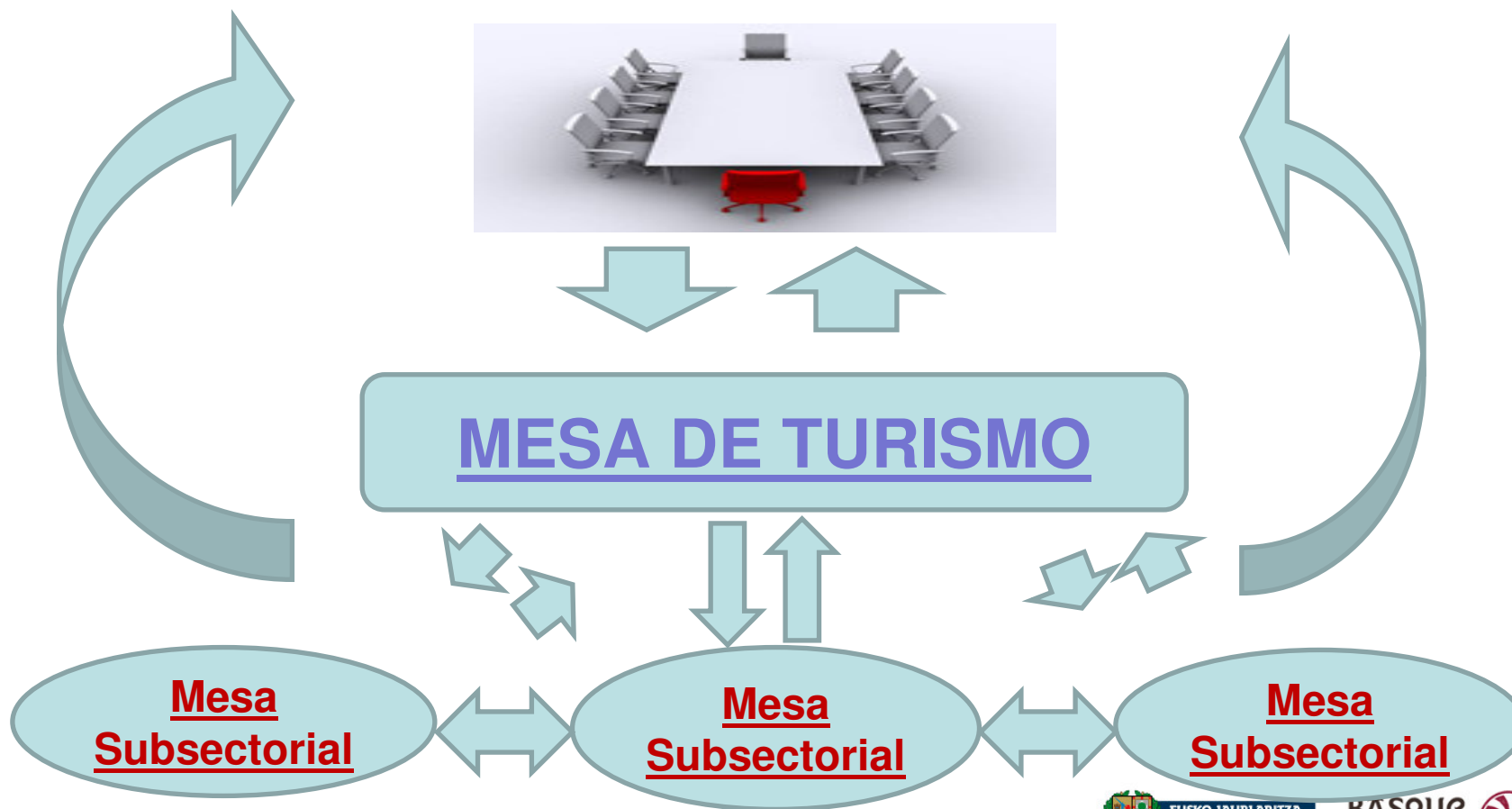
## 4.- Requisitos de Participación del Destino

### 4.2.- Mesa de Turismo

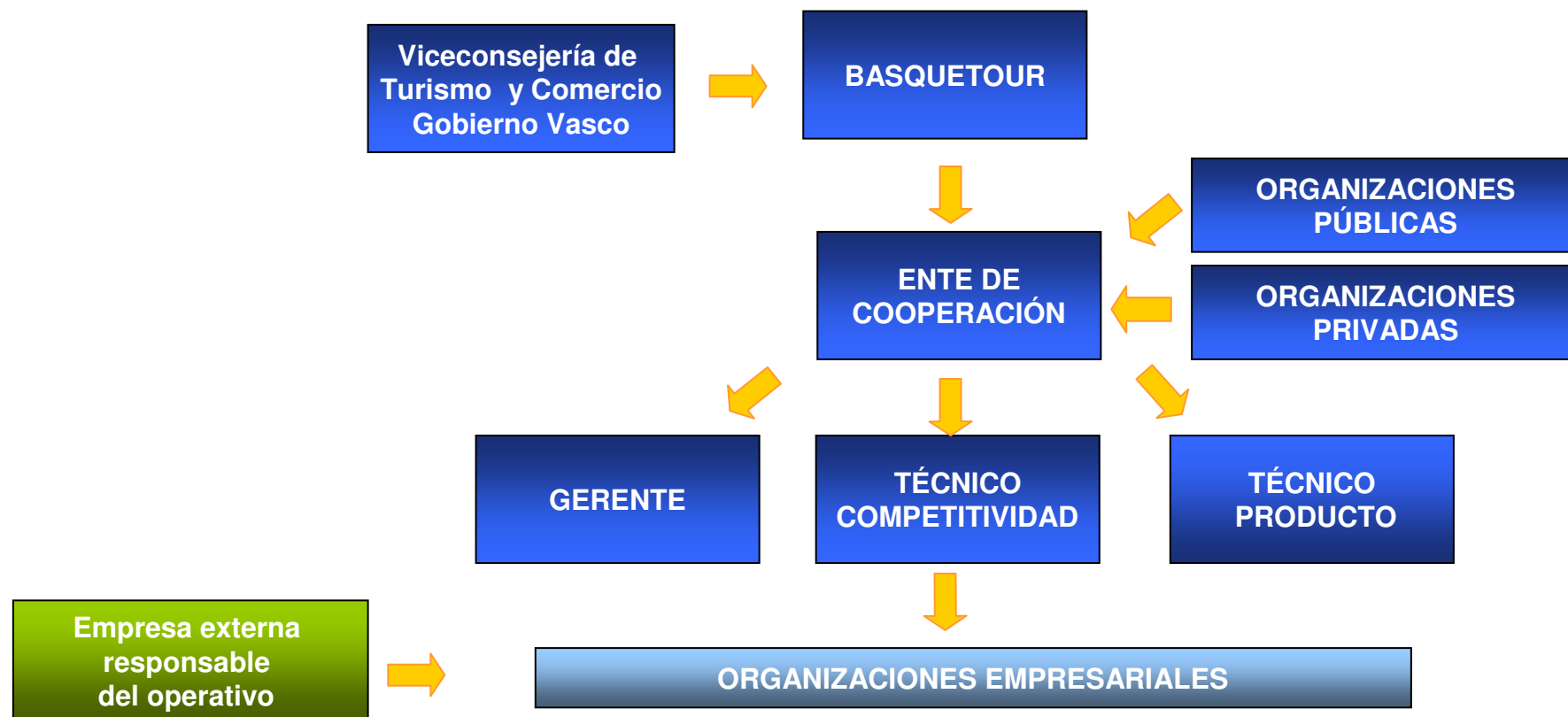
#### MESA POLÍTICA



#### MESA DE TURISMO



## 5.- Agentes Intervinientes



## 6.- Ayudas al Destino

ORDEN de 13 de julio de 2011, del Consejero de Industria, Innovación, Comercio, y Turismo, por la que se regula el programa de ayudas para impulsar la competitividad turística de Euskadi. Art 4.2

4.2.a.1.- Se subvencionarán los gastos de contratación de personal técnico cualificado, y/o de asistencia técnica, para el desarrollo de los procesos inherentes a la implantación y consolidación en los destinos de los programas que a continuación se relacionan, con arreglo al siguiente baremo de máximo de horas por Programa y grupo, que se tomará como referencia para el cálculo de las ayudas:

- **Programa BBPP en el uso de las TIC:** hasta 190 horas/grupo.

## 6.- Ayudas al Destino

Equivalencia con los apartados del artículo 4	Breve descripción del concepto	Ámbito supralocal y los entes promotores de turismo de las 3 capitales		Ámbito local	
		% ayuda máximo sobre importe admitido	límite máximo de la ayuda (euros)	% ayuda máximo sobre importe admitido	límite máximo de la ayuda (euros)
4.2	Mejora de la competitividad de los destinos				
4.2.a	Programas de BBPP				
4.2.a.1 y 4.2.a.2	Personal perteneciente a la entidad solicitante	85%	38.500/persona	85%	38.500/persona
	Contratación directa específica para ello	85%	38.500/persona	85%	38.500/persona
	Asistencia técnica externa	50%	21.000/persona	50%	21.000/persona

## 6.- Ayudas al Empresario

**PROGRAMA FINANCIADO  
100% GRATUITO**

**POR EL GOBIERNO VASCO**



**EUSKO JAURLARITZA  
GOBIERNO VASCO**

INDUSTRIA, BERRIKUNTZA,  
MERKATARITZA ETA TURISMO SAILA

DEPARTAMENTO DE INDUSTRIA,  
INNOVACIÓN, COMERCIO Y TURISMO

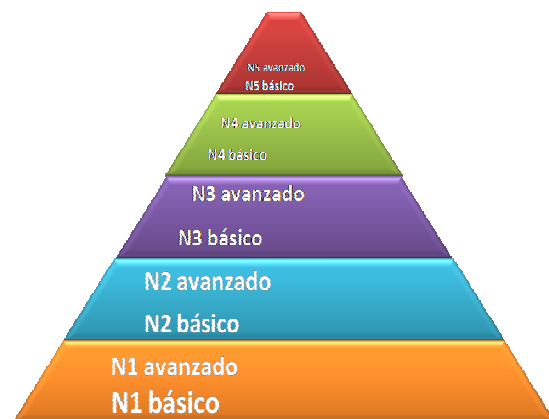
**EUSKADI**



## 7.- Enfoque Metodológico

### ❑ Modelo de Madurez Digital (MMD)

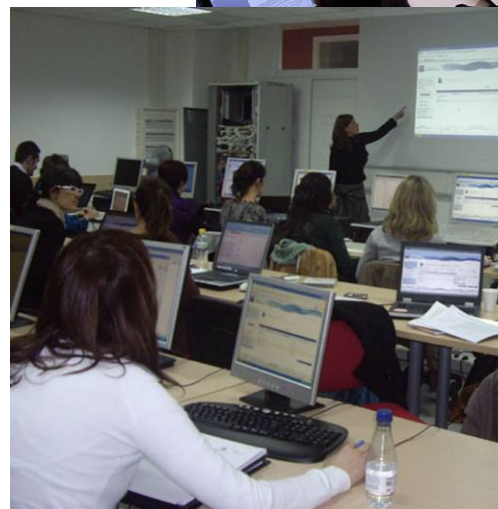
El Programa BBPP TIC se basa en el Modelo de Madurez digital, compuesto de 4 áreas (Sistemas y Tecnología; Negocio y Procesos; Productos y Servicios; Seguridad) y 5 niveles (Nivel 1: Básico; Nivel 2: Conectividad; Nivel 3: Visibilidad; Nivel 4: Integración; Nivel 5: Interoperabilidad), en los que se definen una serie de Buenas Prácticas en el Uso de las TIC a cumplir.



## 7.- Enfoque Metodológico

### Fases del Programa:

- ☐ Formación Agentes intervinientes
- ☐ Foro de Innovación y Cooperación
- ☐ Autodiagnóstico
- ☐ Visitas de Diagnóstico
- ☐ Talleres de formación
- ☐ Visitas de Seguimiento
- ☐ Apoyo telemático
- ☐ Visitas de Evaluación
- ☐ Entrega de documento Acreditativo (formato Diploma)



## 7.- Enfoque Metodológico

### ❑ Formación inicial a Agentes: Curso anual de formación inicial

	Día 1	Día 2	Día 3	Día 4	Día 5	Día 6	Día 7	Día 8
Asistentes	Todos	Todos	Todos					Todos
Duración	3 horas	8 horas	8 horas	8 horas	8 horas	8 horas	8 horas	8 horas
Contenido	• Foro de innovación • Presentación del Programa	Curso de Gestión del Programa: • Modelo madurez digital • Manuales • Cuadro de control	Curso del Programa (prácticas a práctica <con plantillas, cursos y ayudas correspondientes):					Formación Talleres: • Programa Curricular • Aspectos a tener en cuenta
			Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 4	Nivel 5	

EC = Ente de Cooperación

D = Diagnosticadores

E = Evaluadores

F = Formadores (Talleres de formación)

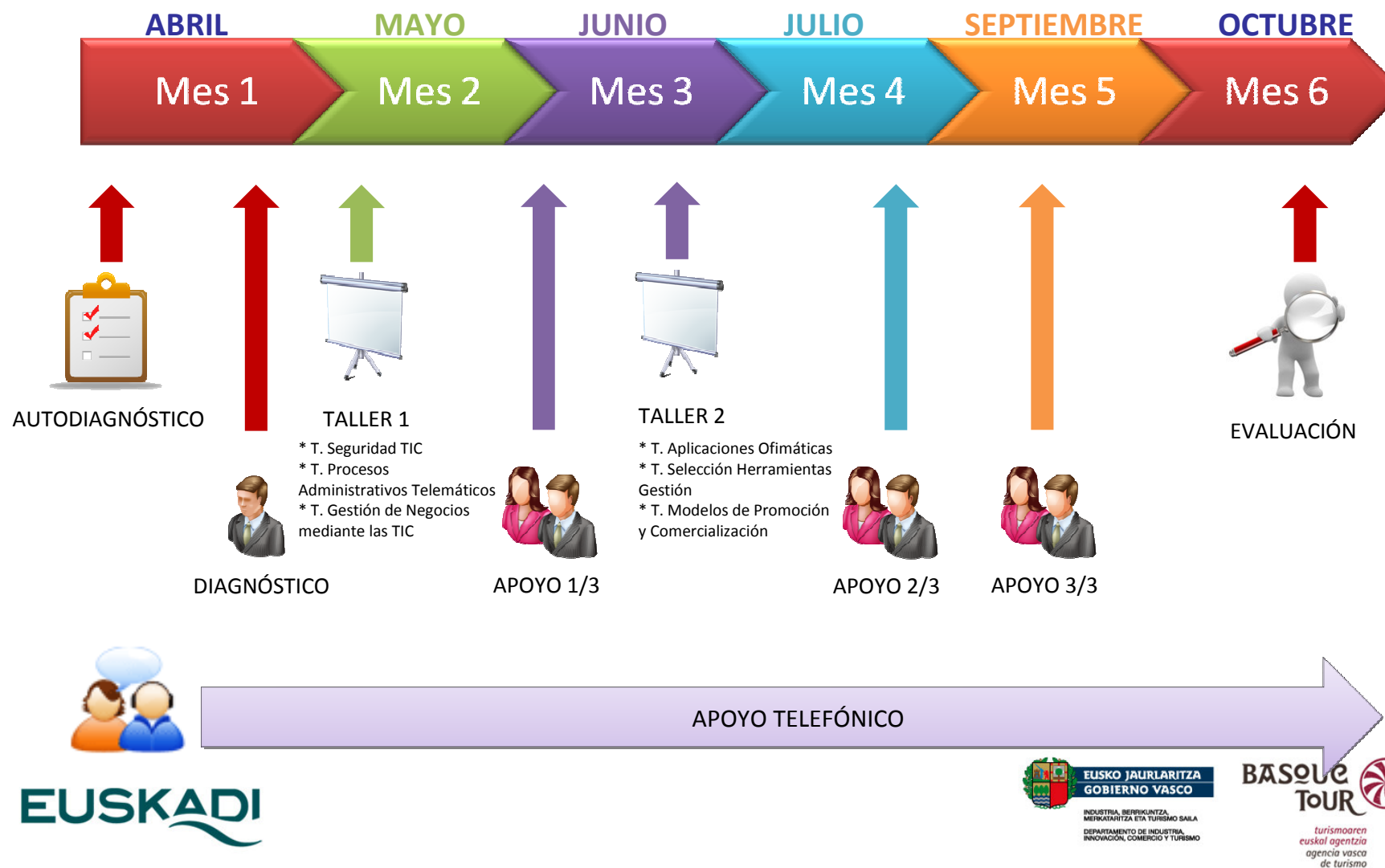
## 7.- Enfoque Metodológico

### ❑ Foro de Innovación y Cooperación:

- El Ente de Cooperación selecciona los empresario turísticos tractores
- Acto presidido por BASQUETOUR
- Sensibilización hacia la innovación
- Empleo de videos de Buenas Prácticas en Innovación y/o Cooperación
- Presentación Programa BBPP TIC
- Solicitud de Adhesión (de la empresa) al Programa BBPP TIC



## 7.- Enfoque Metodológico



## 7.- Enfoque Metodológico

### Autodiagnóstico

La empresa turística completa un cuestionario digital y lo remite al Destino y a la empresa responsable operativo.

El autodiagnóstico ofrece una “realidad” cercana de la situación de la empresa respecto al uso de las nuevas tecnologías y provoca una primera reflexión en el empresario.

Fecha del autodiagnóstico: 2011-07-05

#### 1. NIVEL 1

	A	B	C	D
Utiliza un ordenador para la gestión de la empresa.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Hace uso del teléfono, fijo y móvil, y del fax en sus comunicaciones de forma habitual.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Guarda un registro de las aplicaciones informáticas que utiliza en el ordenador, y dónde se encuentran sus correspondientes instaladores.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mantiene actualizadas las aplicaciones informáticas que utiliza.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Utiliza alguna herramienta informática para llevar el control de los ingresos y gastos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Utiliza alguna herramienta informática para la elaboración de ofertas, presupuestos, facturas, etc.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Utiliza el ordenador para apuntar las citas y compromisos de la empresa.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

	A	B	C	D
Número de respuestas seleccionadas (a)	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Factor (b)	0	33	67	100
Valor (a x b)	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Total / 2 =	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
	% de cumplimiento			

#### 2. NIVEL 2

	A	B	C	D
Dispone de un acceso a Internet en su empresa.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Utiliza habitualmente Internet para buscar información de interés, conocer el estado del mercado, y las ofertas/servicios de la competencia.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Dispone de una dirección de correo electrónico con un dominio propio.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Se comunica habitualmente con los proveedores y/o clientes por medio del correo electrónico.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Utiliza la banca electrónica para consultar movimientos o realizar transferencias de gestión de la empresa.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Realiza operaciones con las Administraciones Públicas por	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
s específicas para la gestión de diversos os de la empresa.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
olución sectorial para los procesos a empresa de sus características.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

#### Resultados globales

Cumplimiento Nivel 1	Cumplimiento Nivel 2	Cumplimiento Nivel 3	Cumplimiento Nivel 4	Cumplimiento Nivel 5
<input type="text"/> %	<input type="text"/> %	<input type="text"/> %	<input type="text"/> %	<input type="text"/> %

## 7.- Enfoque Metodológico

### ❑ Visita Diagnóstico

Un Técnico especializado realiza el diagnóstico inicial in situ en la empresa (duración de 4h aproximadamente). Define un Plan de Mejora personalizado con buenas prácticas a incorporar.

#### 4. RECOMENDACIONES

Las recomendaciones siguientes son prácticas que la empresa en estos momentos no está realizando correctamente en su totalidad. Representan las tareas que deben incorporar en los procesos de la empresa. Únicamente se recogen las prácticas del nivel de digitalización a alcanzar o del nivel anterior en caso de tener prácticas pendientes de mejorar, con el objetivo de focalizar los esfuerzos de la empresa. Para ello se deben implementar en primer lugar las prácticas del menor nivel de digitalización, y después continuar con las prácticas de los niveles superiores.

Las recomendaciones se muestran agrupadas por cada una de las cuatro áreas de actividad utilizadas en el diagnóstico.

##### 4.1.1 Sistemas y tecnología

No se destaca ninguna práctica para esta área.

##### 4.1.2 Seguridad

Copias de seguridad	Nivel 1
[28] Se ha establecido un procedimiento, que está documentado, para la realización de copias de seguridad.	
Implantar seguridad lógica básica	Nivel 1
[31] Se utilizan diferentes perfiles de usuario local: usuario básico, usuario avanzado, administrador.	
[32] La sesión de usuario se bloquea en los ordenadores después de un tiempo de inactividad.	
Contratos de confidencialidad	Nivel 1
[33] Empleados y terceros, que tengan acceso a información de carácter confidencial, firman acuerdos de confidencialidad para el tratamiento responsable de dicha información.	

##### 4.1.3 Negocio y Procesos

Estructurar la información	Nivel 1
[52] Existe una estructura de directorios para mantener de forma ordenada la	

	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 4	Nivel 5
Sistemas y Tecnología	100 %	75 %	60 %	67 %	0 %
Seguridad	64 %	33 %	50 %	100 %	0 %
Negocio y Procesos	60 %	89 %	71 %	33 %	
Productos y Servicios	67 %	50 %	100 %	50 %	0 %

En función del Plan de Mejora personalizado, la empresa asiste a diferentes **talleres de formación**

## 7.- Enfoque Metodológico

### □ Apoyo telefónico y Visitas de Seguimiento

**Apoyo y visitas de Seguimiento del Técnico de Competitividad para la implantación de las buenas prácticas recomendadas en el Plan de Mejora personalizado**

- 3 visitas presenciales de seguimiento de 2-3 horas
- Soporte telefónico con al menos 2 llamadas telefónicas



## 7.- Enfoque Metodológico

### ❑ Evaluación

- Realizado por evaluadores homologados
- Duración máxima 3h (dependiendo de la empresa turística participante)
- El evaluador comprobará la veracidad del cumplimiento de las prácticas propuestas en el Plan de Mejora personalizado, así como las validadas en la Visita de Diagnóstico.
- Revalidación Anual
- Criterios para cada nivel



## 7.- Enfoque Metodológico

### ❑ Acreditación

- Entrega del documento de acreditación (formato Diploma).

XXXXXX, como Ente de Cooperación del Programa de Buenas Prácticas en el uso de las TIC otorga a:

XXXXXX, [IKTen Erabileran Jardunbide Egokien](#) Programaren [Lankidetz](#) [Erakundea](#) [denez](#), [egiaztatzen du](#):

**[Nombre establecimiento]**

El diploma acreditativo de la participación y superación de nivel en el Programa de Buenas Prácticas en el uso de las TIC

[IKTen Erabileran Jardunbide Egokien](#) Programan parte [hartu eta maila gainditu izana](#) [egiaztapen-diploma honen bidez](#)

XX de XXXX de 2011      2011ko XXXXX XXan  
Nivel de madurez digital alcanzado: **2 Básico**      [Lortutako digitalizazio maila: Oinarritze 2.maila](#)

**BASQUETOUR**      **EUSKADI**      **EUSKO JAURLARITZA**      **GOBIERNO VASCO**  
INDUSTRIA, BERRIKUNTZA, MERKATARITZA ETA TURISMO SAILA      DEPARTAMENTO DE INDUSTRIA, INNOVACIÓN, COMERCIO Y TURISMO

## 8.- Compromisos adquiridos

### ❑ Compromisos a cumplir por la empresa Turística participante

- Lectura Manual de Buenas Prácticas TIC
- Completar cuestionario autodiagnóstico
- Atender Visita de Diagnóstico **(1)** y Visitas de Seguimiento **(3)**
- Ejecución Plan de Mejora personalizado:
  - Implementar las Buenas prácticas TIC indicadas
  - Asistencia a los Talleres de formación establecidos
- Recibir Visita de evaluación **(1)**
- Completar la Encuesta de satisfacción

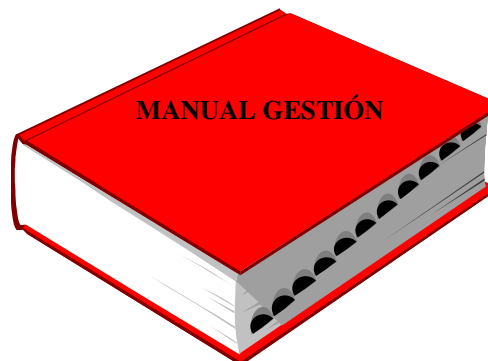
## 8.- Compromisos adquiridos

### ❑ Compromisos a cumplir por el Ente de Cooperación

- Asistencia al curso inicial de formación y reciclaje
- Captación y adhesión de empresas
- Asistencia a Talleres de formación
- Apoyo en la Visita de Diagnóstico individual
- Ejecutar Visitas de seguimiento (3/emp) + soporte telefónico
- Actualización Cuadro de Control con seguimiento + informes
- Apoyo en el proceso y Visita de Evaluación
- Gestión de aprobación en la Mesa de Turismo, de los Informes de Evaluación Finales (validados)

## 9.- Documentación

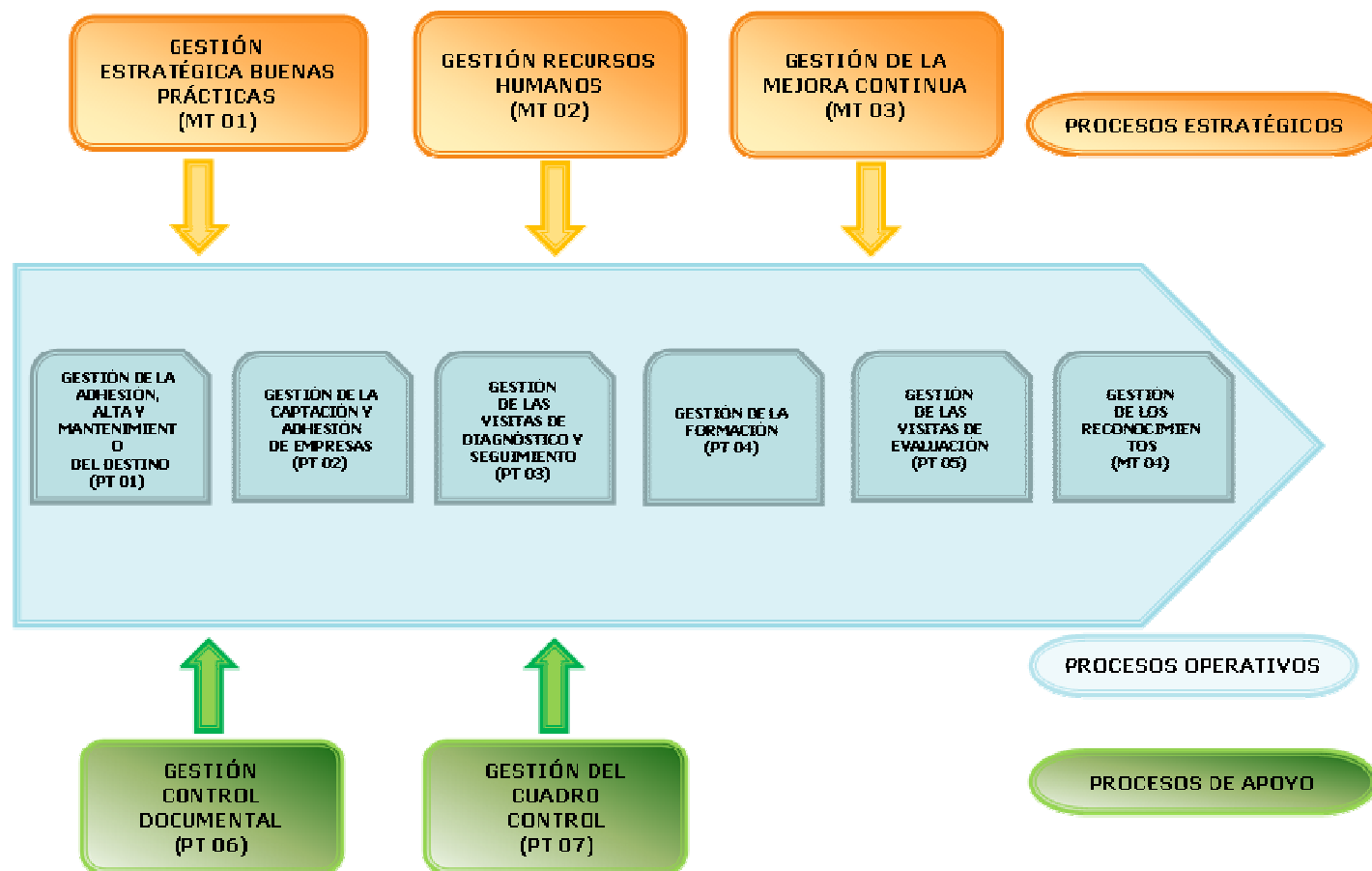
### MANUAL DE GESTIÓN DEL PROGRAMA BBPP TIC



- **HERRAMIENTAS DE APOYO:** Manual de BBPP TIC, Catálogo de Proveedores TIC, Modelo de Madurez digital (+plantillas), Check-list de autodiagnóstico, Aplicación de diagnóstico y evaluación, Catálogo de formación interna: Talleres de formación (+materiales), Catálogo de formación externa, Plataforma de gestión, Catálogo de ayudas (a empresarias)...

## 9.- Documentación

### 9.1.- Manual de gestión (MT)



## 9.- Documentación

### 9.1.- Manual de gestión (MT)

#### ***PROCEDIMIENTOS***

***PT 01-Gestión de la Adhesión, Alta y Mantenimiento de Destino***

***PT 02-Gestión de la Captación y Adhesión de empresas***

***PT 03-Gestión de la Visitas de Diagnóstico y Seguimiento***

***PT 04-Gestión de la Formación***

***PT 05-Gestión de las Visitas de Evaluación***

***PT 06-Gestión Control Documental***

***PT 07-Gestión Cuadro Control***

## 9.- Documentación

### 9.1.- Manual de gestión (MT)

***Los procedimientos tienen formatos y/o anexos que debemos utilizar.***

***Ejemplo:***

***PT 03-Gestión de la Visitas de Diagnóstico y Seguimiento***

***F-PT 03-01 Cuestionario de autodiagnóstico***

***F-PT 03-02 Informe de diagnóstico***

***F-PT 03-03 Informe de seguimiento***

***A-PT 03-01 Plantilla correo bienvenida***

**FORMATOS**

**ANEXOS**

## 9.- Documentación

### 9.2.- Manual BBPP TIC

- Manual de Buenas Prácticas en el uso de las TIC – Manual BBPP TIC



## 9.- Documentación

### 9.3.- Catalogo Proveedores TIC

- Catálogo de Proveedores TIC con productos y servicios orientados al sector Turismo



[http://basquetour.tic-pyme.es/docs/Basquetour\\_Catalogo\\_Proveedores\\_TIC\\_EU.pdf](http://basquetour.tic-pyme.es/docs/Basquetour_Catalogo_Proveedores_TIC_EU.pdf)

[http://basquetour.tic-pyme.es/docs/Basquetour\\_Catalogo\\_Proveedores\\_TIC\\_ES.pdf](http://basquetour.tic-pyme.es/docs/Basquetour_Catalogo_Proveedores_TIC_ES.pdf)



## 9.- Documentación

### 9.5.- Check-list autodiagnóstico

## Check-list de autodiagnóstico en empresa turística participante

Fecha del autodiagnóstico: 2011-07-05

### 1. NIVEL 1

	A	B	C	D
Utiliza un ordenador para la gestión de la empresa.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Hace uso del teléfono, fijo y móvil, y del fax en sus comunicaciones de forma habitual.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Guarda un registro de las aplicaciones informáticas que utiliza en el ordenador, y dónde se encuentran sus correspondientes instaladores.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mantiene actualizadas las aplicaciones informáticas que utiliza.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Utiliza alguna herramienta informática para llevar el control de los ingresos y gastos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Utiliza alguna herramienta informática para la elaboración de ofertas, presupuestos, facturas, etc.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Utiliza el ordenador para apuntar las citas y compromisos de la empresa.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

### 2. NIVEL 2

	A	B	C	D
Dispone de un acceso a Internet en su empresa.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Utiliza habitualmente Internet para buscar información de interés, conocer el estado del mercado, y las ofertas/servicios de la competencia.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Dispone de una dirección de correo electrónico con un dominio propio.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Se comunica habitualmente con los proveedores y/o clientes por medio del correo electrónico.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Utiliza la banca electrónica para consultar movimientos o realizar transferencias de gestión de la empresa.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Realiza operaciones con las Administraciones Públicas por Internet.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Utiliza aplicaciones específicas para la gestión de diversos aspectos y procesos de la empresa.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Dispone de una solución sectorial para los procesos específicos de una empresa de sus características.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

## 9.- Documentación

### 9.6.- Aplicación Diagn./Eval.

## Aplicación para la realización del diagnóstico inicial y de la posterior evaluación

Sistemas y Tecnologías	nº	Pregunta	Valoración
N1	1	La empresa cuenta con al menos un ordenador personal.	Si
	2	Existen impresoras, 1 o más.	Si
	3	Los ordenadores disponen de al menos uno de los siguientes tipos de programas ofimáticos comunes: editores de texto, hojas de cálculo, editores de imágenes y vídeos,...	No
	4	La empresa cuenta con una o varias líneas móviles.	Si
	5	Se dispone de un equipo fax y se utiliza para la comunicación con clientes o proveedores.	Si
	6	Los programas informáticos de la empresa (CD's), y sus licencias, están localizados.	No
	7	En su empresa existe acceso a Internet.	Si
	8	Dispone de una cuenta de correo electrónico y la utiliza semanalmente.	Si
	9	Utiliza ordenador portátil para su trabajo.	Si
	10	Es usuario de teléfonos inteligentes, con acceso a Internet, capacidad de almacenamiento, vídeo (iPhone, Blackberry, HTC).	No
N2	11	En la empresa se utiliza alguno de los siguientes periféricos: discos externos USB, scanner, webcam, lectores de tarjetas de memoria,...	
	12	En la empresa se utilizan periféricos específicos de su actividad, como puede ser un lector de código de barras, de DNI, etc.	
	13	Los ordenadores de la empresa están conectados entre sí, para compartir información y recursos, lo que permite trabajar de manera más eficiente.	
	14	Cuando se produce un problema informático con las aplicaciones o los ordenadores y demás dispositivos, existe la capacidad de resolverlo internamente o con soporte externo.	
N3	15	La empresa utiliza soluciones de comunicación en grupo (internos o externos) a través de alguno de los medios siguientes: aplicaciones tipo chat, webcam, ... (por ejemplo Skype, Gmail chat, etc.)	
	16	La empresa muestra su oferta de productos y servicios a través de Internet, ya sea mediante su página web propia, o por medio de la web de alguna asociación u otro agente con el que tenga alguna relación de negocio.	
	17	Es posible acceder a los archivos de la empresa desde el exterior a través de una red VPN o cualquier otra solución.	
	18	Se interesa por las nuevas aplicaciones, programas y dispositivos que pueden mejorar la gestión de su negocio de alguna de las siguientes maneras: lee artículos relacionados con las nuevas tecnologías; al menos una vez al año asiste a algún curso, jornada, o evento relacionado con las TIC, de forma presencial u online.	
N4	19	En la empresa existe un sistema de gestión documental que le permite localizar, acceder y consultar los documentos de la empresa de manera ágil.	
	20	Los contenidos de la web de la empresa no son estáticos: existe un servidor de aplicaciones que gestiona la lógica de negocio implementada en la página web, permitiendo definir las páginas web de forma automática en base a las acciones del usuario.	
	21	Alguna de las actividades o funciones que se desarrollan en la empresa están descritas en archivos informáticos, a modo de manuales y procedimientos de actuación.	
	22	Existe una aplicación o sistema de información dedicado a la gestión del conocimiento.	
N5	23	Existe integración para algún proceso de negocio concreto al poder efectuarse el intercambio de información de manera automática con un tercero (socio, cliente, proveedor, ...) o existe una plataforma interoperable que posibilita un intercambio de información entre diferentes sistemas con un tercero. Por ejemplo: resenas recibidas de	

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q
1																	
2																	
3																	
4																	
5																	
6																	
7																	
8																	
9																	
10																	
11																	
12																	
13																	
14																	
15																	
16																	
17																	
18																	
19																	
20																	
21																	
22																	
23																	
24																	
25																	
26																	
27																	
28																	
29																	
30																	
31																	
32																	
33																	
34																	
35																	
36																	
37																	
38																	
39																	
40																	
41																	
42																	
43																	
44																	
45																	
46																	
47																	
48																	
49																	
50																	

	N1	N2	N3	N4	N5	Por %	Por cat.	Total
1 Nivel inicial	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####
2 Nivel 1: Básico	#####	-	-	-	#####	#####	#####	#####
3 Nivel 1: Avanzado	#####	-	-	-	#####	#####	#####	#####
4 Nivel 2: Básico	#####	-	-	-	#####	#####	#####	#####
5 Nivel 2: Avanzado	#####	FALSO	-	-	FALSO	#####	FALSO	#####
6 Nivel 3: Básico	FALSO	FALSO	#####	-	FALSO	FALSO	FALSO	#####
7 Nivel 3: Avanzado	FALSO	FALSO	FALSO	-	FALSO	FALSO	FALSO	#####
8 Nivel 4: Básico	FALSO	FALSO	FALSO	FALSO	-	FALSO	FALSO	#####
9 Nivel 4: Avanzado	FALSO	FALSO	FALSO	FALSO	-	FALSO	FALSO	#####
0 Nivel 5: Básico	FALSO	FALSO	FALSO	FALSO	FALSO	FALSO	FALSO	#####
0 Nivel 5: Avanzado	FALSO	FALSO	FALSO	FALSO	FALSO	FALSO	FALSO	#####
4 Nivel 2: Básico	FALSO	FALSO	FALSO	FALSO	FALSO	FALSO	FALSO	#####

	N1	N2	N3	N4	N5	Por %	Por cat.	Total
1 Nivel inicial	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####
2 Nivel 1: Básico	#####	-	-	-	#####	#####	#####	#####
3 Nivel 1: Avanzado	#####	-	-	-	#####	#####	#####	#####
4 Nivel 2: Básico	#####	-	-	-	#####	#####	#####	#####
5 Nivel 2: Avanzado	#####	FALSO	-	-	FALSO	#####	FALSO	#####
6 Nivel 3: Básico	FALSO	FALSO	#####	-	FALSO	FALSO	FALSO	#####
7 Nivel 3: Avanzado	FALSO	FALSO	FALSO	-	FALSO	FALSO	FALSO	#####
8 Nivel 4: Básico	FALSO	FALSO	FALSO	FALSO	-	FALSO	FALSO	#####
9 Nivel 4: Avanzado	FALSO	FALSO	FALSO	FALSO	-	FALSO	FALSO	#####
0 Nivel 5: Básico	FALSO	FALSO	FALSO	FALSO	FALSO	FALSO	FALSO	#####
0 Nivel 5: Avanzado	FALSO	FALSO	FALSO	FALSO	FALSO	FALSO	FALSO	#####
4 Nivel 2: Básico	FALSO	FALSO	FALSO	FALSO	FALSO	FALSO	FALSO	#####

## 9.- Documentación

### 9.7.- Plataforma Gestión Programa

Plataforma de gestión: Cuadro de control basado en GoogleDocs.

Un documento por cada Destino turístico

Nombre pestaña																			Show all formulas
A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	
Nombre pestaña	Razón social	Sector	Subsector	Fecha autodiagnóstico	Nivel inicial Diagnóstico	Nivel objetivo	Nivel Evaluación	Acreditado	Autodiagnóstico	Diagnóstico	T1	T2	T3	T4	T5	T6	Visita Seguimiento 1	Visita Seguimiento 2	Visita Seguimiento 3
Hotel Oriá*	ARMAL Servicio S.L.	alajami	Hoteles y Apartamentos Turísticos	6/07	1 Básico				Si	Si	Si						Si	Si	
Hotel Iriarte Jauregia****	MUGA: BIDAN XXI S.L.	Servicio alojami	Hoteles y Apartamentos Turísticos	9/07	Nivel inicial		1 Avanzado		Si	Si	Si						Si	Si	
Olazal Jatetxe-Hotela	URKIB S.L.	Servicio alojami	Hoteles y Apartamentos Turísticos	10/10	1 Básico		2 Básico		Si	Si							Si	Si	
Tolosaldea Tour	S.A.	Servicio de acogida	Oficinas Información Turística	5/07	Nivel inicial		1 Avanzado		Si	Si	Si						Si	Si	
Bizi biziki	Sociedad Servicio Limitac	Limitac turistic	Empresas de Turismo Activo	5/07	Nivel inicial		1 Avanzado		Si	Si	Si	Si					Si	Si	
TOTALES		Pdte							0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
		Si						0	5	5	1	4	0	0	0	0	5	5	
		No							0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Empresas			Indicadores del Destino								Indice de Talleres								
Total participantes		5	100%	Censo empresas	1						T1: Aplicaciones ofimáticas								
Total acreditados		0	0%	Adhesiones	5						Taller 2: Seguridad TIC								
				Talleres organizados	0%						Taller 3: Procesos Administrativos								
Nivel Inicial Diagnóstico				Asistencia a talleres	100%						Taller 4: Selección Hªs Gestión								
Inicial		3	60%	T1	100%						Taller 5: Promoción y Comercialización								
1 Básico		2	40%	T1	100%						Taller 6: Gestión negocios a través de las TIC								
1 Avanzado		0	0%	T3	100%														
2 Básico		0	0%	T4	100%														
2 Avanzado		0	0%	T5	100%														
3 Básico		0	0%	T6	100%														
3 Avanzado		0	0%	Visitas de seguimiento	93%														
4 Básico		0	0%	Satisfacción media de los talleres (sobre 5 puntos)	0														
4 Avanzado		0	0%	% de empresas acreditadas	0%														
5 Básico		0	0%																
5 Avanzado		0	0%																

## 9.- Documentación

### 9.7.- Plataforma Gestión Programa

Una ficha por establecimiento

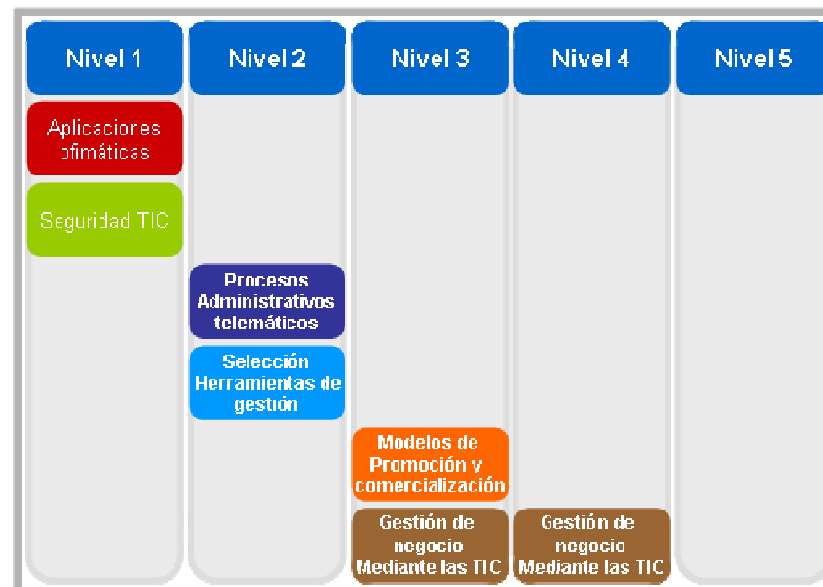
FICHA DE ESTABLECIMIENTO						
<b>Empresa</b>	Hotel Iriarte Jauregia					
Razón social	MUGASABE BIDANI XXI S.L.	CIF	B 20915104	Dirección	Eliz Bailara 8, 20496 Bidegoian	
Nombre	Iban	Apellidos	Muñoa	Sector	Servicios alojamientos	
Teléfono	943681234	email	info@iriartejauregia.com	Subsector	Hoteles y Apartamentos Turísticos	
<b>Autodiagnóstico</b>						
Realizado (Pdte/Si/No)	Si	Fecha	9/07/2011	Nivel	2 Básico	Observaciones
<b>T. Competitividad</b>						
Nombre	Aloña	Apellidos	Garmendia Osinalde			
Teléfono	943697413	email	garmendia@tolosaldea.net			
<b>Diagnóstico</b>						
Realizado (Pdte/Si/No)	Si	Fecha	12/07/2011	N. Inicial	Nivel inicial	Observaciones
<b>Seguimiento</b>						
Visita 1 realizada (Pdte/Si/No)	Si	Fecha	5/07/2011	Acta	Si	Observaciones
Visita 2 realizada (Pdte/Si/No)	Si	Fecha	28/09/2011	Acta	Si	Observaciones
Visita 3 realizada (Pdte/Si/No)	Si	Fecha	13/10/2011	Acta	Si	Observaciones
Llamada 1 realizada (Pdte/Si/No)	No	Fecha	21/10/2011			Observaciones
Llamada 2 realizada (Pdte/Si/No)	Pdte	Fecha	dd-mm-aaaa			Observaciones
<b>Evaluar</b>						
Nombre	Xabier	Apellidos	Zuñiga			
Teléfono	664101944	email	Xabier.Zuniga@tecnalia.cc			
<b>Evaluación</b>						
Realizada (Pdte/Si/No)	Si	Fecha	26/10/2011	Nivel	1 Avanzado	Observaciones
<b>Talleres formativos</b>						
Taller 1: Aplicaciones ofimáticas	Si	Fecha	dd-mm-aaaa	Lugar		
Taller 2: Seguridad TIC		Fecha	19/09/2011	Tolosaldea Garatzen		
Taller 3: Procesos Administrativos		Fecha	dd-mm-aaaa	Lugar		
Taller 4: Selección H³s Gestión		Fecha	dd-mm-aaaa	Lugar		
Taller 5: Promoción y Comercialización		Fecha	dd-mm-aaaa	Lugar		
Taller 6: Gestión negocios a través de las TIC		Fecha	dd-mm-aaaa	Lugar		

[Instrucciones de uso](#)
[Estadísticas](#)
[General](#)
[Hotel Ori](#)
[Hotel Iriarte Jauregia](#)
[Olazal Jatetxe-Hotela](#)
[Tolosaldea Tour](#)
[Bizi biziki](#)
[<Plantilla>](#)

## 9.- Documentación

### 9.8.- Herramientas de Apoyo

- Catálogo de formación interna: Talleres de formación



## 9.- Documentación

### 9.8.- Herramientas de Apoyo

#### ○ Catálogo de formación externa - Empresa Digitala



## 9.- Documentación

### 9.9.- Herramientas de Apoyo

- Catálogo de ayudas (a empresarios) → **digital@**: ayuda para impulsar el uso de las TIC en Pymes



## 9.- Documentación

### 9.9.- Herramientas de Apoyo

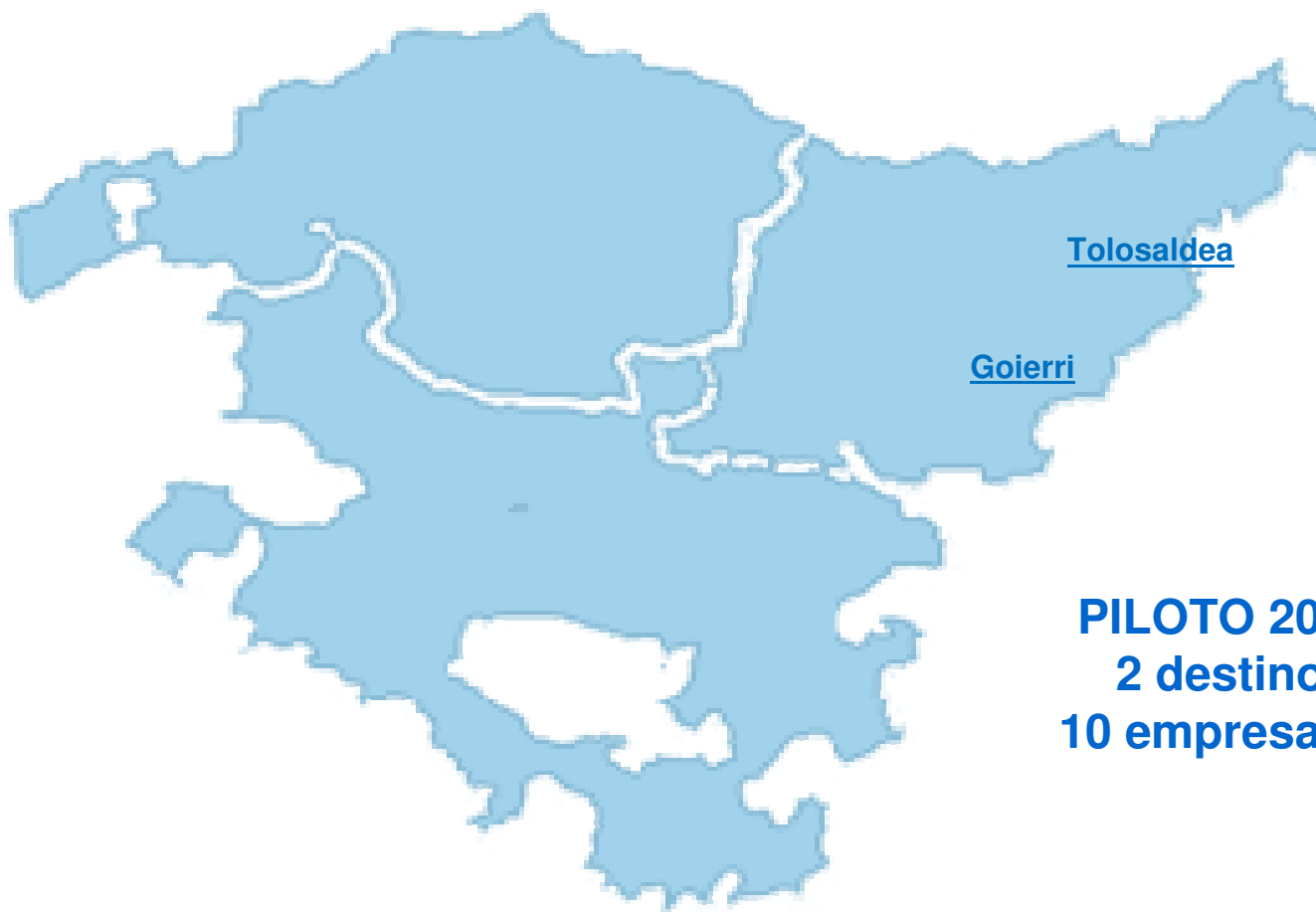
- Catálogo de ayudas (a empresarios) → Ayudas para la Modernización de las Empresas Turísticas



**Viceconsejería de Comercio y Turismo**

[http://www.zuzenean.euskadi.net/s68-contay/es/contenidos/ayuda\\_subvencion/met\\_2011/es\\_met\\_20/es\\_arch.html](http://www.zuzenean.euskadi.net/s68-contay/es/contenidos/ayuda_subvencion/met_2011/es_met_20/es_arch.html)

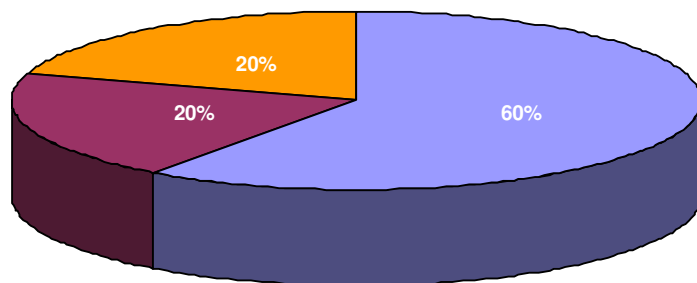
## 9.- Estadísticas



**PILOTO 2011:**  
**2 destinos**  
**10 empresarios**

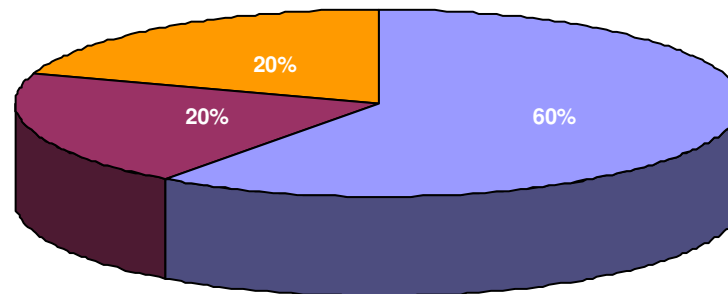
## 9.- Estadísticas

% Empresas participantes por sector de actividad 2011  
(Goierri)



- Oficinas Información Turística
- Hoteles y Apartamentos Turísticos
- Museos y Centros de Interés Turístico Visitable

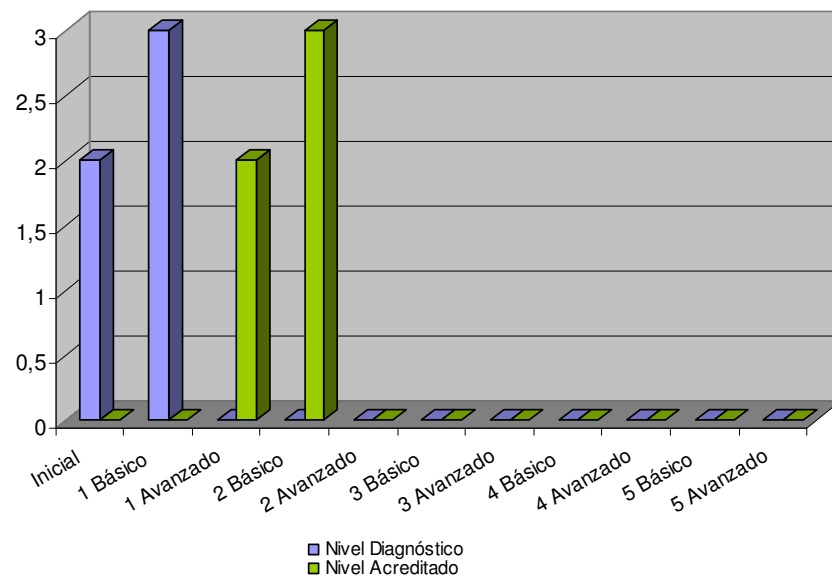
% Empresas participantes por sector de actividad 2011  
(Tolosaldea)



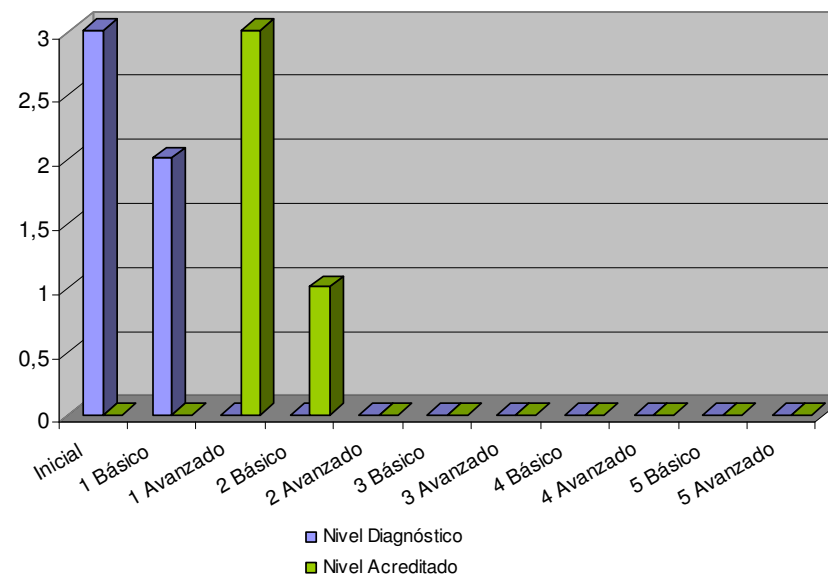
- Hoteles y Apartamentos Turísticos
- Oficinas Información Turística
- Empresas de Turismo Activo

## 9.- Estadísticas

Empresas por nivel en el Diagnóstico y en la Acreditación 2011  
(Goierrri)

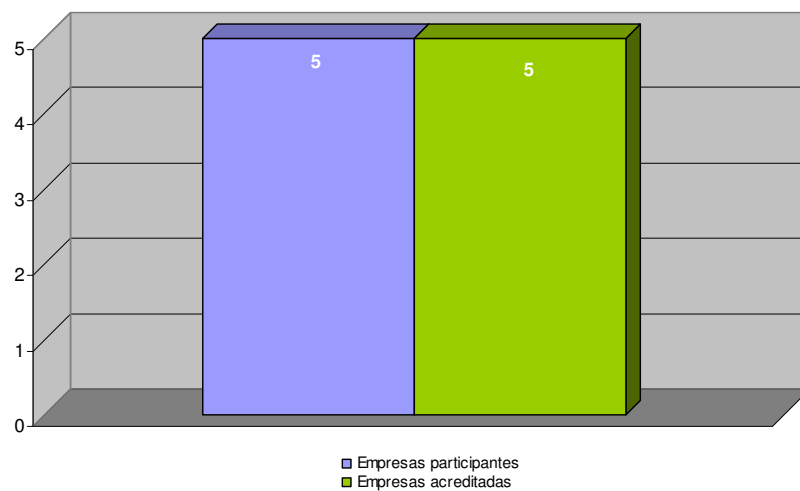


Empresas por nivel en el Diagnóstico y en la Acreditación 2011  
(Tolosaldea)

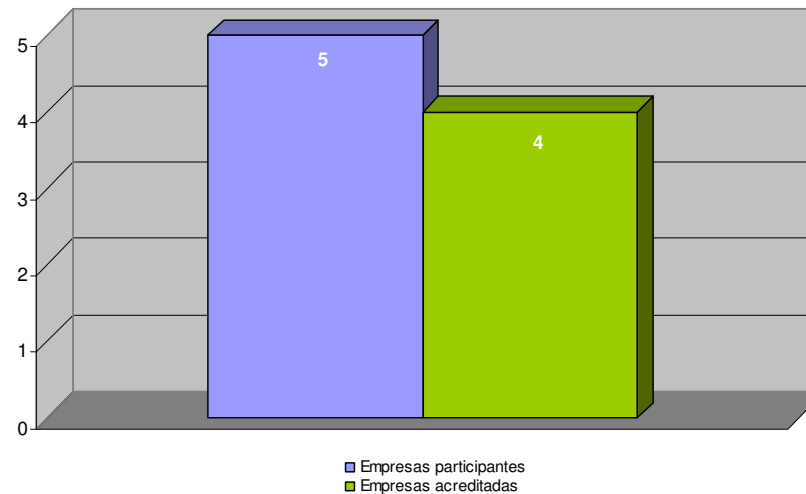


## 9.- Estadísticas

Empresas Participantes y Acreditadas 2011  
(Goierri)

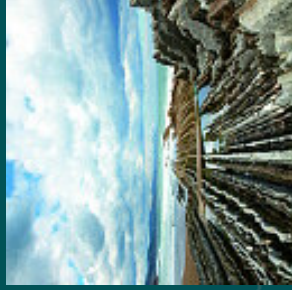


Empresas Participantes y Acreditadas 2011  
(Tolosaldea)



# EUSKADI *Goza ezazu*

## Erkerrik Arka



EUSKO JAURLARITZA  
GOBIERNO VASCO

INDUSTRIA, ENERGIATZA,  
DEPARTAMENTO DE INDUSTRIA,  
ENERGÍA Y TURISMO



BASQUE  
TOUR

turismo en  
euskadi  
agencia vasca  
de turismo