



*IKTen ERABILERAN JARDUNBIDE
EGOKIEN PROGRAMA*

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

RESUMEN EJECUTIVO



Índice

- 1. Qué es el Programa BBPP TIC**
- 2. Objetivos**
- 3. Agentes interviniéntes**
- 4. Ayudas**
- 5. Enfoque Metodológico**
- 6. Compromisos de la empresa adjudicataria**



1.- 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

2.- 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

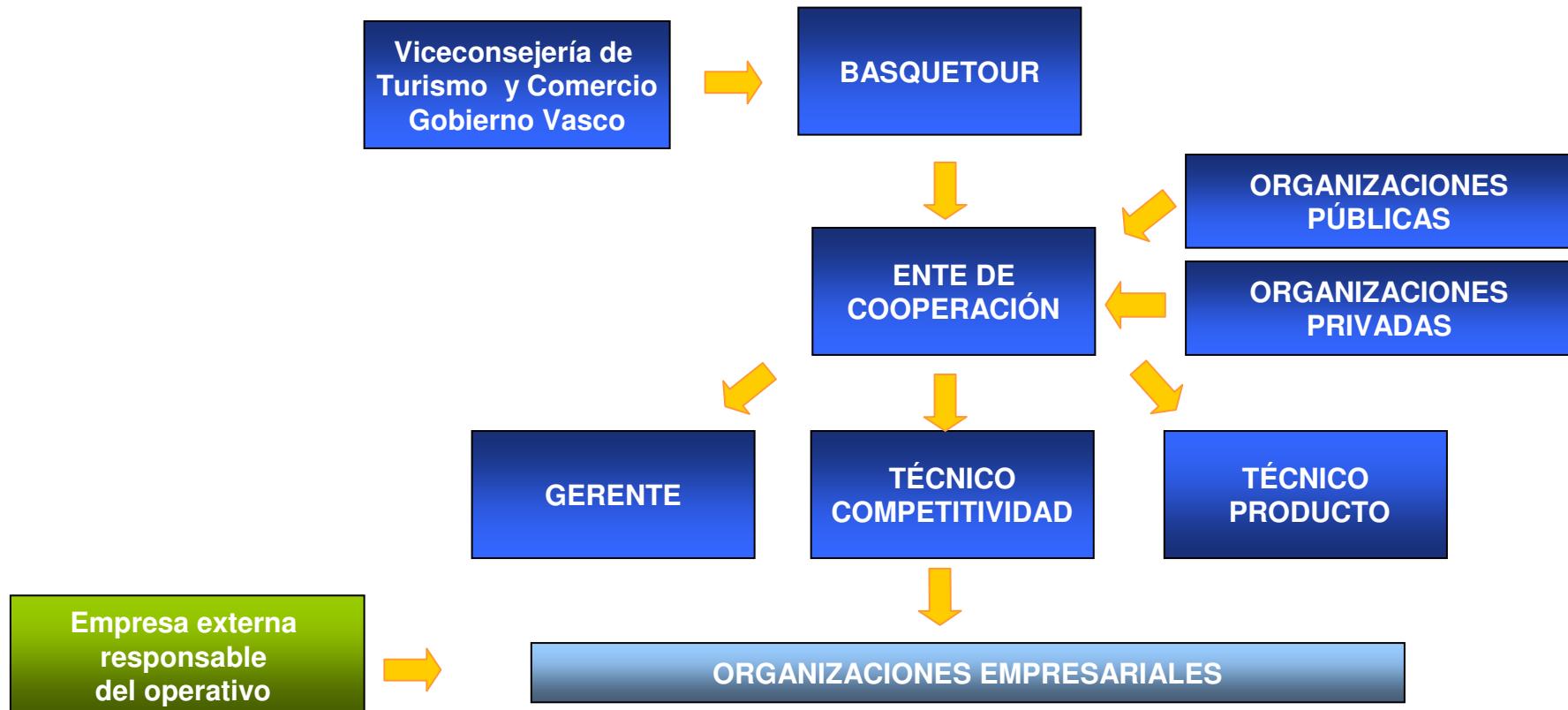


EUSKADI


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


**BASQUE
TOUR**
*turismoaren
euskal agentzia
agencia vasca
de turismo*

3.- Agentes Intervinientes



4.- 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.



5.- Enfoque Metodológico

Fases del Programa:

- Gestión del Programa
- Curso anual de formación inicial
- 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)



6.- Compromisos de la empresa adjudicataria

Gestión del Programa:

- Auto formarse en el Programa BBPP TIC.
- Conocer en detalle el Manual de gestión del Programa BBPP TIC elaborado por BASQUETOUR para la coordinación del mismo, sus procesos, formatos, anexos, plantillas e instrucciones.
- Conocer en detalle la herramienta on-line para la gestión del programa: Cuadro de Control
- Acudir a las reuniones de planificación y seguimiento a las que sea convocado.
- Contar con un equipo bilingüe (euskería y castellano) de al menos Gestor de Programa BBPP TIC, 2 Diagnosticadores, 2 Formadores, 2 Evaluadores bajo la supervisión de un coordinador (el propio Gestor del Programa BBPP TIC).
- Mantener contacto permanente con los Entes de Cooperación para aclarar posibles dudas, informar de las últimas novedades, captar las necesidades que se detectan respecto al Programa BBPP TIC, etc....
- Supervisar la información que los Entes Gestores en Destino deben introducir en el Cuadro de Control
- Apoyar a BASQUETOUR en la creación de documentación de soporte relacionado con el avance del Programa BBPP TIC, para su utilización en demás foros y/o reuniones.
- Actualización de las estadísticas de actividad: mensuales y acumuladas del año
- Generar mensualmente el informe de actividad del Programa BBPP TIC para enviárselo a BASQUETOUR
- Registrar e informar a BASQUETOUR de cualquier incidencia o novedad en los Destinos participantes en el Programa (baja de empresas turística participantes, cancelación de visitas sin previo aviso, modificación de agendas, etc.).
- Redacción de un informe final (anual) con los principales resultados del Programa BBPP TIC.
- Gestionar toda la información generada durante el Programa (trasferencia, organización y almacenamiento).
- Apoyar a los Entes Gestores en Destino para que cumplimenten las fases del Programa BBPP TIC en la plataforma.
- Realizar visitas de muestreo para valorar de primera mano el funcionamiento de los distintos procesos que se dan en el Programa BBPP TIC. (Visitas de Diagnóstico, Talleres Formativos, Visitas de Seguimiento, Visitas de Evaluación)

Herramientas y material disponible

- Manual de gestión del Programa BBPP TIC
- Modelo Madurez Digital
- Manual BBPP TIC
- Herramienta on-line para la gestión del programa: Cuadro de Control
- Plantilla estadísticas de actividad mensual y acumulado anual

Entregables

- Estadísticas de actividad mensuales y acumulado anual
- Informe final (anual)
- Registro de incidencias



6.- compromisos de la empresa adjudicataria

Curso anual de formación inicial

■ Planificación

- Planificar, organizar y coordinar la impartición del curso anual de formación inicial/reciclaje a los Técnicos Gestores, Técnicos de Competitividad, Diagnosticadores, Evaluadores, Dinamizadores y Formadores.
- Facilitar la instalación, de proveer los formadores, así como de la custodia y envío del material necesario (bolígrafos, cuadernos y el material didáctico específico. El material didáctico específico en formato electrónico será facilitado por BASQUETOUR).
- Realizar la gestión de todo el proceso de convocatoria, inscripción y organización del curso. Para ello, se facilitarán los contactos de los Entes Gestores en Destino.
- El formador debe Auto formarse en el Programa BBPP TIC.
- El formador debe conocer en detalle el Manual de gestión del Programa BBPP TIC elaborado por BASQUETOUR para la coordinación del mismo, sus procesos, formatos, anexos, plantillas e instrucciones.
- El formador debe conocer en detalle la herramienta on-line para la gestión del programa: Cuadro de Control

■ Ejecución

- Impartir el curso anual de formación inicial/reciclaje al personal de los Entes Gestores en Destino, Diagnosticadores, Evaluadores y Formadores. Y preparación y realización de la jornada anual de reciclaje si procede.
- Recoger las Hojas de asistencia (con firma y número de DNI) y las Encuestas de Satisfacción. Los originales serán enviados a BASQUETOUR.
- Entregar la acreditación de participación a todos los asistentes a los talleres de formación.

Herramientas y material disponible

- Material didáctico específico en formato electrónico
- Manual de gestión del Programa BBPP TIC
- Modelo Madurez Digital
- Herramienta on-line para la gestión del programa: Cuadro de Control
- Plantilla hojas de asistencia
- Plantilla encuestas de Satisfacción
- Plantilla documento acreditativo

Entregables

- Hojas de asistencia
- Encuestas de Satisfacción
- Informe resumen y conclusiones
- Documentos acreditativos



6.- Esquema estructural

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	<ul style="list-style-type: none">• Foro de innovación• Presentación del Programa	<p>Curso de Gestión del Programa:</p> <ul style="list-style-type: none">• Modelo madurez digital• Manuales• Cuadro de control	Curso del Programa (práctica a práctica <con plantillas, cursos y ayudas correspondientes):					Formación Talleres: <ul style="list-style-type: none">• Programa Curricular• Aspectos a tener en cuenta

EC = Ente de Cooperación

D = Diagnosticadores

E = Evaluadores

F = Formadores (Talleres de formación)



6.- Compromisos de la empresa adjudicataria

Foro de Innovación y Cooperación:

▪ Planificación

- Planificar, coordinar, organizar los Foros de Innovación y Cooperación incluyendo el correspondiente cronograma para su organización dirigido a los grupos nuevos (grupos que participan por primera vez en el Programa BBPP TIC).

▪ Ejecución

- Participar (participación complementaria) en los Foros de Innovación y Cooperación.

Herramientas y material disponible

- Material didáctico específico en formato electrónico

Entregables

Autodiagnóstico

▪ Planificación

- Planificación y coordinación del envío y recogida de los autodiagnósticos en coordinación con los Entes Gestores en Destino, incluyendo el correspondiente cronograma para su organización y ejecución.

▪ Ejecución

- Envío y recogida de los autodiagnósticos a los Entes Gestores en Destino.

Herramientas y material disponible

- Plantilla check-list de autodiagnóstico
- Plantilla email para el envío de los autodiagnósticos

Entregables

- Los autodiagnósticos



6.- Enfoque Metodológico

Visita Diagnóstico:

■ Planificación

- Dar de alta en el Cuadro de Control (anexo independiente) los Diagnosticadores homologados para participar en el Programa, con sus datos de contacto
- Los Diagnosticadores deben asistir al curso anual de formación inicial/reciclaje y deben formarse en el Programa BBPP TIC
- Planificación y coordinación de las Visitas de Diagnóstico en coordinación con los Entes Gestores en Destino, incluyendo el correspondiente cronograma para su organización y ejecución.
- Asignar el Diagnosticado a cada empresa turística participante
- Remitir al Diagnosticado el autodiagnóstico correspondiente a la empresa turística participante en la Visita de Diagnóstico.
- El Diagnosticados debe Analizar el autodiagnóstico correspondiente a la empresa turística participante antes de realizar la visita de Diagnóstico

■ Ejecución

- Realizar la visita de Diagnóstico
- Redactar el Plan de Mejora personalizado propuesto para la empresa turística participante, junto con el acta de Visita de Diagnóstico y remitirlos al propio empresario como al Técnico de Competitividad del Ente de Cooperación (que le acompañará en la Visita) y a BASQUETOUR.

Herramientas y material disponible

- Herramienta on-line para la gestión del programa:
Cuadro de Control
- Plantilla informe acta de la visita
- Aplicación de diagnóstico que genera el Plan de mejora personalizado

Entregables

- Actas de la visita
- Planes de mejora personalizados



6.- Compromisos de la empresa adjudicataria

Talleres de formación:

▪ **Planificación**

- Dar de alta en el Cuadro de Control (anexo independiente) los formadores, con sus datos de contacto
- Los formadores deben asistir al curso anual de formación inicial/reciclaje y deben formarse en el Programa BBPP TIC
- Planificar, organizar y coordinar los talleres de formación para las empresas turísticas participantes de cada Destino.
- Custodia y envío del material necesario para cada Taller (bolígrafos, cuadernos y el material didáctico específico. El material didáctico específico en formato electrónico será facilitado por BASQUETOUR).

▪ **Ejecución**

- Impartir los talleres de formación a las empresas turísticas participantes en el Programa BBPP TIC.
- Recoger las Hojas de asistencia (con firma y número de DNI) y las Encuestas de Satisfacción. Los originales serán enviados a BASQUETOUR.
- Entregar la acreditación de participación a todos los asistentes a los talleres de formación.

Herramientas y material disponible

- Material didáctico específico en formato electrónico
- Herramienta on-line para la gestión del programa: Cuadro de Control
- Plantilla hojas de asistencia
- Plantilla encuestas de Satisfacción
- Plantilla documento acreditativo

Entregables

- Hojas de asistencia
- Encuestas de Satisfacción
- Informe resumen y conclusiones
- Documentos acreditativos



6.- Enfoque Metodológico

Apoyo telefónico y Visitas de Seguimiento

- Planificación
- Ejecución

- Apoyar a los Entes Gestores en Destino para que cumplimenten las fases del Programa BBPP TIC en la plataforma, así como dar apoyo telemático continuo a todas las dudas que estos muestren a lo largo de todo el Programa.
- Recoger las actas generadas en las visitas de seguimiento.

Herramientas y material disponible

- Manual BBPP TIC
- Catalogo de proveedores
- Plantillas para facilitar la implantación de las prácticas
- Herramienta on-line para la gestión del programa:
Cuadro de Control
- Plantilla Informe acta de la visita

Entregables

- Actas de Visita



6.- Enfoque Metodológico

□ Evaluación

• Planificación

- Dar de alta en el Cuadro de Control los Evaluadores para participar en el Programa BBPP TIC, con sus datos de contacto
- Los evaluadores deben asistir al curso anual de formación inicial/reciclaje y deben formarse en el Programa BBPP TIC
- Verificar previo a la visita de Evaluación, que todas las empresas turísticas participantes cumplen todos los requisitos previos.
- Gestionar y acordar la agenda de Visitas de Evaluación con la empresa turística participante y el Técnico de Competitividad del Ente de Cooperación
- Asignar el Evaluador a cada empresa turística participante pendiente de evaluación
- Remitir al Evaluador el Plan de Mejora personalizado y las Actas de las Visitas de Seguimiento correspondientes a la empresa turística participante en la visita de Evaluación.
- El Evaluador debe analizar el Plan de Mejora personalizado propuesto para la empresa turística participante antes de realizar la visita de evaluación

• Ejecución

- Realización de las Visitas de Evaluación individuales (por empresa), una vez analizados el Plan de Mejora personalizado y las Actas de las visitas de Seguimiento correspondientes.
- Redactar y entregar el Informe de Evaluación Provisional al empresario, al Técnico de Competitividad del Ente de Cooperación que le acompañará en la Visita de Evaluación y a BASQUETOUR.
- Recibir, analizar y validar las evidencias a las desviaciones detectadas en la visita de evaluación.
- Redactar y entregar el Informe de Evaluación Final a presentar en la Mesa de Turismo, una vez cerrado y validado el proceso de análisis y corrección de desviaciones detectadas y reflejadas en el Informe de Evaluación Provisional previo.
- Envíar y recoger las encuesta de satisfacción en coordinación con los Entes Gestores en Destino.

Herramientas y material disponible

- Herramienta on-line para la gestión del programa: Cuadro de Control
- Plantilla informe de requisitos previos a la evaluación
- Plantilla informe de evaluación provisional
- Plantilla informe de evaluación final
- Aplicación de diagnóstico
- Plantilla mail de envío de los informes de evaluación final
- Plantilla encuestas de satisfacción

Entregables

- Informes de requisitos previos a la evaluación
- Informes de evaluación provisional
- Informes de evaluación final
- Encuestas de satisfacción
- Informes resumen y conclusiones

6.- Enfoque Metodológico

Acreditación

■ Planificación

- Coordinación con los Entes Gestores en Destino para la preparación de la documentación a presentar en las Mesas de Turismo
- Coordinación con los Entes Gestores en Destino y BASQUETOUR, para la preparación de la documentación a entregar en el Acto de Entrega – Programa BBPP TIC

■ Ejecución

- Envío del resumen de cada destino y todos los informes finales validados por el evaluador y la persona responsable de validar a los Entes Gestores en Destino.

Herramientas y material disponible

- Herramienta on-line para la gestión del programa:
- Cuadro de Control
- Plantilla Informe de evaluación final
- Plantilla Informe resumen del destino
- Plantilla mail de envío de envío del material requerido
- Plantilla documento acreditativo

Entregables

- Informes de evaluación final
- Informes resumen del destino
- Documentos acreditativos

EUSKADI Goya ezaun Erkerrik Arka



BASQUE TOUR
turismorearen
euskal agentziaren
agencia vasca
de turismo

EUSKAL
GOBIERNO VASCO
MINISTERIO DE INDUSTRIA,
INVESTIGACIONES TECNICAS,
MANUFACTURA Y ESTADISTICA, SANIDAD
Y SALUD PÚBLICA
DEPARTAMENTO DE INDUSTRIA,
INNOVACIÓN, COMERCIO Y TURISMO