

PLIEGO DE BASES TÉCNICAS DEL CONCURSO CONVOCADO POR BASQUETOUR PARA LA CONTRATACIÓN DE EMPRESAS DE TRABAJO TEMPORAL PARA SERVICIOS DE APOYO EN EL ÁREA DE COMPETITIVIDAD

1.- INTRODUCCIÓN

Basquetour es la sociedad pública del Departamento de Industria, Innovación, Comercio y Turismo del Gobierno Vasco, creada en 2006 para liderar el impulso e implementación de la estrategia de competitividad del turismo vasco, actualmente definida para Euskadi en el "Plan de Competitividad e Innovación del Turismo Vasco 2010-2013", en colaboración con los entes públicos y privados que conforman la industria turística de Euskadi.

La misión del Área de Competitividad de Basquetour es aportar valor a través del diseño, implementación y puesta en marcha de actuaciones y programas para impulsar un sector turístico vasco bien estructurado, con una estrecha colaboración público-privada y formado por organizaciones de destino y empresas turísticas competitivas, que aporten una oferta de alto valor añadido.

Objetivos del Área de Competitividad de BASQUETOUR:

- Dinamizar la competitividad de la oferta del sector turístico vasco tanto pública como privada.
- Promover, coordinar, ejecutar, evaluar y controlar programas de actuación en el campo de la competitividad turística.
- Fomentar la coordinación de objetivos y acciones con el sector público y con el sector privado, para favorecer la interrelación entre ambos sectores.
- Coordinar la relación entre Basquetour y los diferentes departamentos del Gobierno e instituciones para promover la eficacia y eficiencia entre los mismos.

Unidades de Formación, Calidad e Innovación

Dentro del Área de Competitividad de BASQUETOUR pueden distinguirse las siguientes unidades: Unidad de Formación, Unidad de Calidad y Unidad de Innovación.

a) Unidad de Formación

La misión de la **Unidad de Formación** es la mejora del desarrollo del capital humano y la gestión del conocimiento, de manera que permita un desarrollo profesional de la actividad desde los distintos ámbitos tanto público como privado, sectores y niveles de organizaciones, a través de la colaboración y el apoyo a la formación de profesionales, empresarios, agentes públicos locales y comarcales, el fomento de la investigación y el reconocimiento y valoración social de las profesiones ligadas al sector.

En el marco de las actuaciones dirigidas a la mejora del desarrollo del capital humano y la gestión del conocimiento, el **Proyecto Anfitriones** está dirigido a fortalecer la calidad percibida y las expectativas de los y las turistas en los diferentes destinos. Basquetour es la entidad encargada de gestionar en Euskadi esta iniciativa, que se enmarca en el Sistema de Calidad Turística Español (SCTE).

Este Proyecto proporciona a los destinos las herramientas necesarias para mejorar la capacidad de atención excelente al cliente y al entorno global en el que se mueve. A su vez el proyecto engloba dos programas formativos con diferentes actuaciones:

- **SCTE Capital Humano (Programa Cultura de Detalle):** está dirigido al empresariado turístico y de destino. Su objetivo es proporcionar las herramientas metodológicas necesarias para incrementar el nivel de calidad en la atención al cliente en cuanto a la prestación del servicio en establecimientos turísticos.
- **SCTE Embellecimiento de Destinos (Programa Destino en Detalle):** su objetivo es dotar a los y las responsables locales de herramientas metodológicas para la planificación de actuaciones que impacten en el embellecimiento de destinos turísticos. Este Programa pretende proporcionar a los turistas una óptima percepción global de su visita y de la experiencia vivida en el destino.

b) Unidad de Calidad

La misión de la Unidad de Calidad es la mejora integral de las empresas, servicios, productos y destinos turísticos mediante la realización de proyectos de colaboración con otras administraciones turísticas y sector empresarial.

Sus funciones y responsabilidades son:

- Diseño, planificación, coordinación, desarrollo general y evaluación de los diferentes sistemas de calidad, a saber:
 - Sistema de Calidad Turística en Destinos (Programa Destinos).
-

- Sistema de Calidad Turística en Sectores (Programa Sectores).
- Sistema de Gestión Calidad ISO 9000 (Programa ISO).
- Modelo de Excelencia Europea, EFQM (Programa Excelencia).
- Participación en los Comités Técnicos de Normalización tanto a nivel estatal como internacional, Comités Técnicos de Certificación y en Grupos de Trabajo según la demanda de los diferentes segmentos turísticos de interés.

c) **Unidad de Innovación**

La misión de la **Unidad de Innovación** de Basquetour es mejorar el ámbito de la innovación desde una perspectiva integral, ya que se trata de un factor clave de competitividad en el sector turístico.

Es decir, se trabaja la innovación a nivel de producto o servicio, proceso, gestión y marketing, sin dejar a un lado la innovación social e institucional a escala sectorial, regional o nacional.

En estas actuaciones se enmarca el Programa de Buenas Prácticas en el Uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación (en adelante, **Programa BBPP TIC**), cuyo objetivo es mejorar el uso de las tecnologías de la información y comunicación en las empresas del sector turístico vasco, conseguir sensibilizar y dar soporte integral (adquisición, uso, formación, ayudas) a los distintos profesionales del sector. El Programa BBPP TIC es una de las actuaciones derivadas del Estudio del uso de las TIC en el sector turístico vasco realizado durante los años 2009 y 2010.

OBJETO DEL CONCURSO

El presente concurso tiene por objeto la contratación de los servicios de una o varias empresas de trabajo temporal (ETTs) a fin de que pongan a disposición de BASQUETOUR: un técnico de formación, un técnico de calidad y un técnico de innovación a fin de que se ocupen del seguimiento de la gestión y ejecución de los diferentes Programas que se impulsan desde las correspondientes Unidades.

A tal fin el objeto del presente concurso se dividirá en los siguientes lotes:

Lote 1. Contratación de una ETT para la puesta a disposición de un Técnico de Formación**a) Características del puesto de trabajo:****♦ Misión u objetivo:**

El objetivo de este puesto es apoyar a la Unidad de Formación en la planificación, coordinación, desarrollo y evaluación del Programa Anfitriones (Cultura del Detalle y Destino en Detalle), así como de otras actuaciones definidas para esa Unidad acordes a las estrategias definidas en el Plan de Competitividad e Innovación del Turismo Vasco 2010-2013 y en el Plan Anual del Área de Competitividad de Basquetour.

♦ Funciones:

Llevar a cabo en coordinación con la Técnica de Calidad y Formación:

1. Seguimiento del adjudicatario del **Programa Cultura del Detalle** en los procesos de planificación, sesiones de sensibilización con los entes gestores (acudiendo a entrevistas), jornadas de sensibilización con los empresarios (acudiendo a las mismas y comprobando que las instalaciones y los formadores son acordes a lo propuesto en el pliego), ejecución de la formación (yendo a las formaciones a muestreo y comprobando que los empresarios están satisfechos con la metodología de formación y que se tienen en cuenta los formatos y diseño curricular propuestos), evaluando todo el proceso.
 2. Seguimiento del adjudicatario del **Programa Destino en Detalle** en los procesos de planificación, sesiones de sensibilización con los entes gestores (acudiendo a entrevistas), ejecución de la formación (yendo a las formaciones a muestreo y comprobando que los empresarios están satisfechos con la metodología de formación y que se tienen en cuenta los formatos y diseño curricular propuestos), evaluando todo el proceso. Dentro del marco de Destino en Detalle, principalmente se dará apoyo al desarrollo del Plan de Embellecimiento Urbano en 9 destinos (municipios) de Euskadi.
 3. Apoyo al seguimiento del estudio de diagnóstico de las necesidades formativas del sector turístico.
 4. Participación y apoyo en el desarrollo de las actuaciones derivadas de los foros de formación con determinados departamentos (Educación y Empleo) con el fin de orientar las líneas formativas en materia de turismo con las necesidades
-

formativas del sector, facilitando su profesionalización y la captación de generación de empleo en el sector.

5. Apoyar al Área de Calidad y Formación en las tareas cotidianas, tanto relacionadas con la calidad como con la formación.

♦ **Dependencia:**

El trabajador contratado dependerá de la Técnica de Calidad y Formación.

♦ **Instrumentos de trabajo:**

1. Plataforma de Gestión de Anfitriones.
2. Herramientas informáticas (Office Word 2003).

b) **Perfil de la candidatura (competencias basadas en el conocimiento):**

♦ **Formación:**

- Titulación universitaria (licenciado/a).
- Haber realizado cursos relacionados con los RRHH y/o másteres y/o postgrado en este ámbito.

♦ **Experiencia:**

Mínimo 3 años de experiencia en empresas implantando sistemas de gestión y/o liderando algún proyecto.

♦ **Idiomas:**

Recomendable euskera.

♦ **Conocimientos informáticos:**

Ofimática.

♦ **Otros requisitos exigidos:**

- Disponer de permiso de conducir – B1.
-

- Disponer de vehículo.
- Disponibilidad para viajar.

♦ **Características personales requeridas para el desempeño del puesto de trabajo:**

- Dinamismo
- Motivación por el trabajo
- Capacidad para hablar en público
- Trabajo en equipo
- Calidad de trabajo
- Creatividad / Iniciativa
- Integridad / Lealtad
- Flexibilidad
- Capacidad y voluntad para aprender

Lote 2. Contratación de una ETT para la puesta a disposición de un Técnico de Calidad

a) Características del puesto de trabajo

♦ **Misión u objetivo:**

El objetivo de este puesto es apoyar al Área de Calidad y Formación en la planificación, coordinación, desarrollo, implantación y evaluación de la gestión de los diferentes programas de calidad (compromiso de buenas prácticas, Q Calidad turística, ISO9000, modelo EFQM), tanto en los diferentes segmentos turísticos como en los destinos turísticos, acorde a las estrategias definidas en el Plan de Competitividad e Innovación del Turismo Vasco 2010-2013 y en el Plan Anual del Área de Competitividad de Basquetour.

♦ **Funciones:**

Llevar a cabo en coordinación con la Técnica de Calidad y Formación:

1. Seguimiento del adjudicatario en la ejecución de los diferentes procesos que se llevan a cabo en el **Programa de Destinos**. Se llevará a cabo el seguimiento del proceso de sensibilización, proceso de formación, proceso de asistencias técnicas individualizadas y colectivas, proceso de evaluación (evaluación documental y *mystery guest*), así como del proceso de gestión de las plataformas y gestión general del Programa. Para ello se van a realizar muestreos de las diferentes actividades en cada proceso. En este
-

sentido también se dará apoyo al Área en cuanto a la planificación, coordinación, desarrollo, implantación y evaluación de todo el Programa, así como la coordinación con los entes de cooperación turística.

2. Seguimiento del adjudicatario en la ejecución de los diferentes procesos que se llevan a cabo en el **Programa Sectores**. Se llevará a cabo el seguimiento del proceso de sensibilización, proceso de formación, proceso de asistencias técnicas individualizadas, proceso de evaluación, así como del proceso de gestión de las plataformas y gestión general del Programa. Para ello se van a realizar muestreos de las diferentes actividades en cada proceso. En este sentido también se dará apoyo al Área en cuanto a la planificación, coordinación, desarrollo, implantación y evaluación de todo el Programa, así como la coordinación con asociaciones empresariales.
3. Seguimiento del adjudicatario en la ejecución de los diferentes procesos que se llevan a cabo en el **Programa Excelencia**. Se llevará a cabo el seguimiento del proceso de sensibilización, proceso de formación, proceso de asistencias técnicas individualizadas, proceso de evaluación, así como del proceso de gestión de las plataformas y gestión general del Programa. Para ello se van a realizar muestreos de las diferentes actividades en cada proceso. En este sentido también se dará apoyo al Área en cuanto a la planificación, coordinación, desarrollo, implantación y evaluación de todo el Programa.
4. Ayudar a Basquetour en los cambios propuestos en el rediseño del Programa de Destinos (revisando el Manual de Gestión de Destinos, procedimientos, formatos, anexos, instrucciones), Sectores y Excelencia.
5. Apoyar en la inserción de datos y validación de la plataforma de Gestión de Resultados de Basquetour.
6. Apoyar a la Unidad de Calidad y Formación en las tareas cotidianas, tanto relacionadas con la calidad como con la formación.

♦ **Dependencia:**

El trabajador contratado dependerá de la Técnica de Calidad y Formación.

♦ **Instrumentos de trabajo:**

1. Plataforma de Gestión de Destinos.
2. Plataforma de Gestión de Resultados de Calidad de Basquetour.
3. Herramientas informáticas (Office Word 2003).

b) Perfil de la candidatura (competencias basadas en el conocimiento):

♦ **Formación:**

- Titulación universitaria (licenciado/a)
- Haber realizado cursos (ISO 9000, Q Calidad Turística,...) y/o másteres y/o postgrado en el ámbito de la calidad y medio ambiente.

♦ **Experiencia:**

Mínimo 4 años de experiencia en empresas implantando sistemas de gestión de calidad/medio ambiente y/o liderando algún proyecto.

♦ **Idiomas:**

Recomendable el euskera.

♦ **Conocimientos informáticos:**

Ofimática.

♦ **Otros requisitos exigidos:**

- Disponer de permiso de conducir – B1.
- Disponer de vehículo.
- Disponibilidad para viajar.

♦ **Características personales requeridas para el desempeño del puesto de trabajo:**

- Dinamismo
 - Motivación por el trabajo
 - Capacidad para hablar en público
 - Trabajo en equipo
 - Calidad de trabajo
 - Creatividad / Iniciativa
 - Integridad / Lealtad
 - Flexibilidad
 - Capacidad y voluntad para aprender
-

Lote 3. Contratación de una ETT para la puesta a disposición de un Técnico/o de Innovación**a) Características del puesto de trabajo****♦ Misión u objetivo:**

El objetivo de este puesto es apoyar a la Unidad de Innovación en la difusión, implantación, evaluación y coordinación y mantenimiento del Programa Buenas Prácticas en el uso de las TICs del Sector Turístico Vasco.

♦ Funciones:

Llevar a cabo en coordinación con el Técnico de Innovación:

1. Apoyo en las labores de organización y/o difusión de acciones de sensibilización para la innovación
 2. Seguimiento del adjudicatario de la dinamización de los “Foros de Innovación; Foros de Innovación y Cooperación” con los entes de cooperación (acudiendo a las mismas) y comprobando que las instalaciones y los dinamizadores cumplen los requisitos indicados en los documentos base de los mismos.
 3. Seguimiento del adjudicatario del Programa Buenas Prácticas en el uso de las TICs del Sector Turístico Vasco en referencia a la ejecución de la implementación (participando en los procesos de diagnóstico, seguimiento y evaluación), de la formación a empresarios (acudiendo a los talleres, verificando que se aplican los formatos, diseño y procesos indicados en los documentos base y comprobando la satisfacción de los asistentes), así como de la formación inicial a Agentes, y de la evaluación integral del Programa.
 4. Apoyo en los cambios procedentes derivados de la implementación del Programa (modificando el Mapa de Procesos, el Manual de Gestión, los procedimientos, formatos, anexos, plantillas e instrucciones en tiempo real).
 5. Apoyo en las tareas relativas a la Asociación Empresarial Innovadora (AEI) de Turismo en Euskadi, y en el seguimiento de los proyectos derivados.
 6. Apoyo al análisis y valoración de los proyectos innovadores espontáneos que se presentan en la Unidad de Innovación.
 7. Apoyo en proyectos europeos. Ej: ERNEST.
 8. Apoyar al Área de Innovación en las tareas cotidianas.
-

♦ **Dependencia:**

El trabajador contratado dependerá de la Técnica de Innovación.

♦ **Instrumentos de trabajo:**

1. Herramientas ofimáticas (Word, Excel, Outlook).
2. Internet.

b) Perfil de la candidatura (competencias basadas en el conocimiento):

♦ **Formación titulación:**

Titulación universitaria (licenciado/a; ingeniero/a)

♦ **Experiencia previa:**

Mínimo 4 años de experiencia en empresas apoyando el desarrollo y ejecución de proyectos y liderando alguno de ellos.

♦ **Idiomas:**

Euskera
Inglés

♦ **Conocimientos informáticos:**

Tecnologías de la Información y Comunicación a nivel del usuario (nivel medio).

♦ **Otros conocimientos:**

Conocimiento del tejido empresarial del Sector Turístico Vasco.

♦ **Otros requisitos exigidos:**

- Disponer de permiso de conducir – B1.
 - Disponer de vehículo.
-

- Disponibilidad para viajar.

◆ **Características personales requeridas para el desempeño del puesto de trabajo:**

- Dinamismo
- Motivación por el trabajo
- Capacidad para hablar en público
- Trabajo en equipo
- Calidad de trabajo
- Creatividad / Iniciativa
- Integridad / Lealtad
- Flexibilidad

Capacidad y voluntad para aprender

CONDICIONES LABORALES COMUNES A LOS TRES SERVICIOS:

- Salario del trabajador o trabajadora: 33.575,43 € brutos anuales.

- Número de horas de trabajo anuales: 1.592 h.

- Horario de trabajo (a modo informativo):

La jornada partida a será de 40 horas semanales, a razón de 8,15 horas de lunes a jueves y 7 horas el viernes.

La jornada intensiva (del 1 de junio al 28 de septiembre, ambos inclusive) será de 32,5 horas semanales, a razón de 6 horas y 30 minutos de lunes a viernes.

- Lugar de trabajo: oficinas de Basquetour, Alameda de Urquijo 36-5^a en Bilbao.

La ETT adjudicataria asumirá los gastos de desplazamiento derivados de la prestación del servicio (dietas, kilometraje, etc.) que serán finalmente abonados por Basquetour. Mensualmente, se incluirá en la factura el importe correspondiente, junto con una descripción de los mismos indicando la fecha, el concepto y el importe. Este gasto no deberá considerarse en la propuesta económica.

CONTRATO DE PUESTA A DISPOSICIÓN

Una vez adjudicados los tres lotes y firmados los correspondientes contratos con las ETTs adjudicatarias, BASQUETOUR elegirá por cada lote a un trabajador de entre los incluidos en la oferta técnica realizada por el adjudicatario, comunicándolo a éste.

Una vez realizada esa comunicación, BASQUETOUR y el adjudicatario firmarán el correspondiente contrato de puesta a disposición en los términos establecidos en la Ley 14/1994, de 1 de junio, de Empresas de Trabajo Temporal.

Las condiciones en las que el trabajador cedido prestará sus servicios en BASQUETOUR serán las contenidas en el presente Pliego y en el resto de documentación del concurso en los términos establecidos en la Ley 14/1994 y legislación concordante.

Asimismo el contrato laboral que las ETTs adjudicatarias suscriban con los trabajadores objeto de cesión se ajustarán a lo establecido en la legislación en materia de empresas de trabajo temporal..

PERIODOS DE CONTRATACIÓN

Los trabajadores contratados prestarán sus servicios desde su puesta a disposición por la ETT adjudicataria y hasta el 31 de enero de 2013.

CONFIDENCIALIDAD

Los trabajadores que sean seleccionados para prestar sus servicios en BASQUETOUR deberán aceptar expresamente el Acuerdo de Confidencialidad reflejado en el Anexo I.

OTRAS CONSIDERACIONES

La facturación se realizará mensualmente por la parte proporcional del servicio y el salario será uniforme a lo largo del periodo de contratación.

ANEXO I**ACUERDO DE CONFIDENCIALIDAD**

Por una parte _____, mayor de edad y domiciliado(a) en la ciudad de _____, identificado(a) como aparece *al pie de su respectiva firma*; y por la otra, _____, también mayor de edad y domiciliado en la ciudad de _____, identificado(a) como aparece al pie de su firma, quien actúa en nombre de _____, se ha acordado celebrar el presente Acuerdo de Confidencialidad que se regirá por las siguientes cláusulas, previas las siguientes

CONSIDERACIONES

Debido a la naturaleza del trabajo desarrollado por [...] para BASQUETOUR, se hace necesario que aquél maneje información confidencial y/o información sujeta a derechos de propiedad intelectual, antes, durante y en la etapa posterior.

CLÁUSULAS

PRIMERA. OBJETO. El objeto del presente acuerdo es fijar los términos y condiciones bajo los cuales las partes mantendrán la confidencialidad de los datos e información intercambiados entre ellas, incluyendo información objeto de derecho de autor, patentes, técnicas, modelos, invenciones, *know-how*, procesos, algoritmos, programas, ejecutables, investigaciones, detalles de diseño, información financiera, lista de clientes, inversionistas, empleados, relaciones de negocios y contractuales, pronósticos de negocios, planes de mercadeo e cualquier información revelada sobre terceras personas.

SEGUNDA. CONFIDENCIALIDAD. Las partes acuerdan que cualquier información intercambiada, facilitada o creada entre ellas en el transcurso de _____, será mantenida en estricta confidencialidad. La parte receptora correspondiente sólo podrá revelar información confidencial a quienes la necesiten y estén autorizados previamente por la parte de cuya información confidencial se trata. Se considera también información confidencial: a) Aquella que como conjunto o por la configuración o estructuración exacta de sus componentes, no sea generalmente conocida entre los expertos en los campos correspondientes. b) La que no sea de fácil acceso, y c) Aquella información que no esté sujeta a medidas de protección razonables, de acuerdo con las circunstancias del caso, a fin de mantener su carácter confidencial.

TERCERA. EXCEPCIONES. No habrá deber alguno de confidencialidad en los siguientes casos: a) Cuando la parte receptora tenga evidencia de que conoce previamente la información recibida; b) Cuando la información recibida sea de dominio público y, c) Cuando la información deje de ser confidencial por ser revelada por el propietario.

CUARTA. DURACIÓN. Este acuerdo regirá durante el tiempo que dure _____ hasta un término de tres años contados a partir de su fecha.

QUINTA. DERECHOS DE PROPIEDAD. Toda información intercambiada es de propiedad exclusiva de la parte de donde proceda. En consecuencia, ninguna de las partes utilizará información de la otra para su propio uso.

SEXTA. MODIFICACIÓN O TERMINACIÓN. Este acuerdo solo podrá ser modificado o darse por terminado con el consentimiento expreso por escrito de ambas partes.

SÉPTIMA. VALIDEZ Y PERFECCIONAMIENTO. El presente Acuerdo requiere para su validez y perfeccionamiento la firma de las partes.

Para constancia, y en señal de aceptación, se firma el presente acuerdo en ____ ejemplares,
por las partes que en él han intervenido, en la ciudad de _____ a los _____ (____) días del
mes _____ de _____ de _____ (200__).

Firma

Firma