

PLIEGO DE BASES TECNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS PARA LA GESTIÓN, ORGANIZACIÓN Y EJECUCIÓN DEL PROGRAMA DE BUENAS PRÁCTICAS EN EL USO DE LAS TIC.**1.- INTRODUCCIÓN**

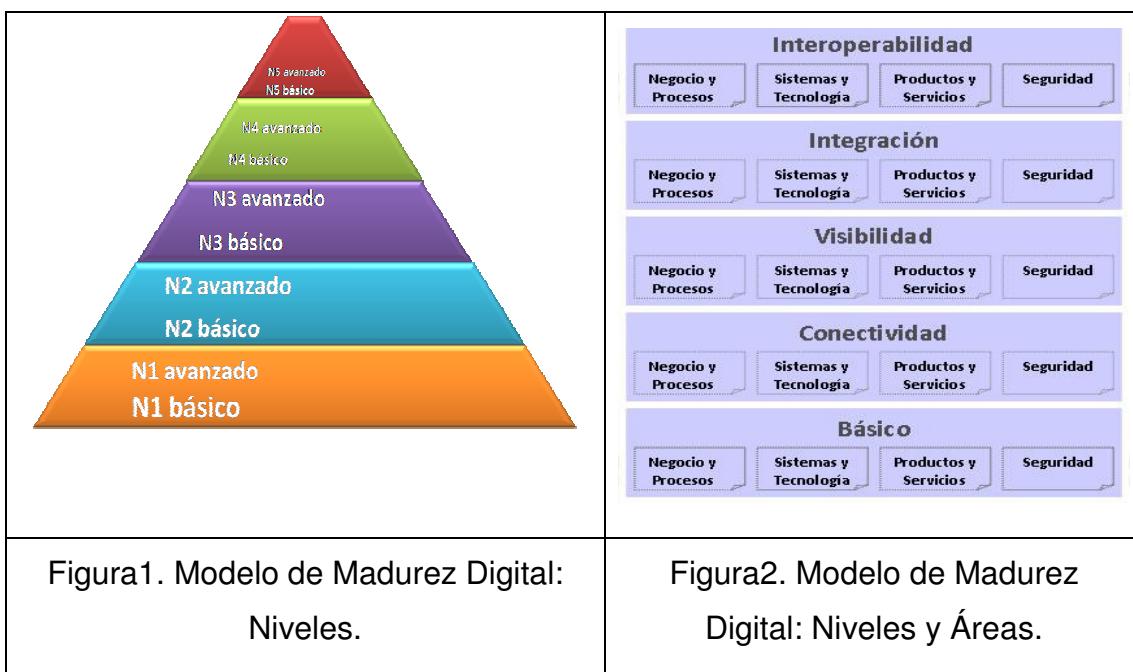
El Programa de Buenas Prácticas en el Uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación (en adelante **Programa BBPP TIC**), es una de las actuaciones derivadas del Estudio del Uso de las TIC en el Sector Turístico Vasco, realizado durante los años 2009 y 2010.

(Resultados: http://www.basquetour.net/galeria_archivos.aspx?idmp=29)

El Programa de BBPP TIC se enmarca dentro del Plan de Competitividad e Innovación del Turismo Vasco 2010-2013 en su eje 3 “Innovación y Desarrollo Tecnológico de la Industria Turística” y en concreto en la línea de actuación “3.3. Fomento de la utilización de las TICs por parte de la Industria turística vasca en los distintos eslabones de la cadena de valor”.

El objetivo del Programa BBPP TIC 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 se basa en una metodología y en un modelo basado en 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.



En todo el proceso de diseño e implementación (piloto 2011) del Programa BBPP TIC, se ha tenido en cuenta las necesidades identificadas y las características propias del Sector, con la pretensión de no sólo cubrir aquellas carencias en adquisición, uso y formación, sino de facilitar al Sector la introducción a un proceso de mejora continua que evolucione en función de las necesidades y contexto de cada momento.

El Programa BBPP TIC tiene dos públicos objetivos claramente diferenciados:

- Profesionales de los entes de cooperación turística de ámbito comarcal, en adelante Entes de Cooperación (Técnico Gestor y Técnico de Competitividad), cuyo objetivo es que los Entes de Cooperación sirvan como correa de transmisión entre BASQUETOUR y el Sector Turístico Vasco.
- Empresas del Sector Turístico Vasco agrupados en grupos por Destino (entendemos como Destinos las comarcas y cada una de las tres capitales), cuyo objetivo es que consigan hacer un uso óptimo de las TIC dependiendo de las necesidades individuales de cada empresa. Un grupo lo conforman 10 empresarios y se crea anualmente.

En líneas generales, el Programa BBPP TIC se inicia con un Foro de Innovación y Cooperación (sensibilización e información), pasando por un proceso de Diagnóstico individual, un periodo de ejecución de acciones/tareas indicadas en el Plan de Mejora personalizado (derivado del Diagnóstico) que permitan alcanzar los objetivos marcados en él y una Evaluación final de los mismos.

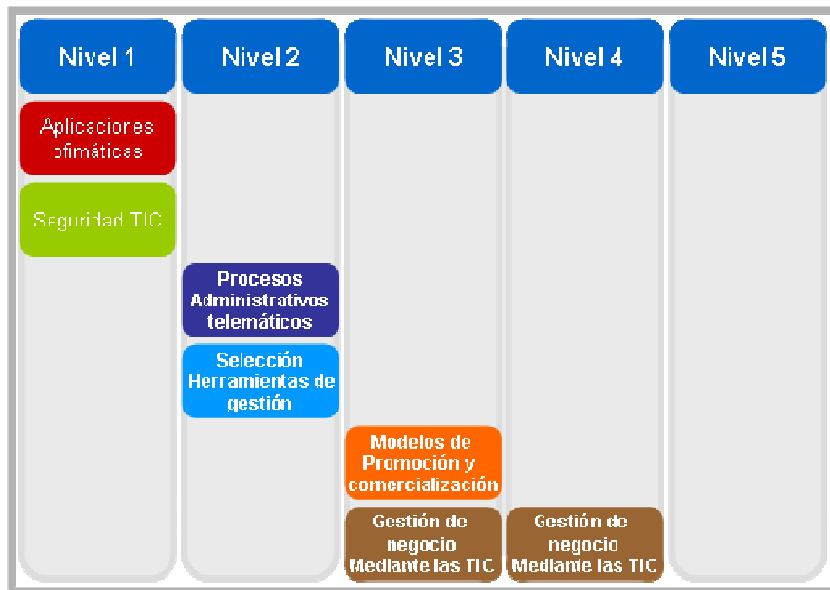
El Programa BBPP TIC se complementa con:

- El Manual de Buenas Prácticas en el Uso de las TIC
http://www.basquetour.net/archivos/descargas/Manual_de_BBPP_Tecnologicas_ES_2011_09_20_08_54_43.pdf
- Un catálogo de Proveedores TIC, que engloba aquellos proveedores TIC que tienen experiencia en el Sector Turístico (y han optado de manera voluntaria a ofrecer sus servicios en el mismo).
http://basquetour.tic-pyme.es/docs/Basquetour_Catalogo_Proveedores_TIC_ES.pdf
- Ayudas a la adquisición de las TIC.

Convocatoria Ayudas 2011:

http://www.euskadi.net/r332288/es/contenidos/ayuda_subvencion/met_2011/es_me_t_20/es_arch.html

- Un catálogo de Talleres de formación, asociados a Buenas Prácticas concretas.



La sensibilización de los Entes de Cooperación la realiza Basquetour, Agencia Vasca de Turismo, en adelante BASQUETOUR, a través de los diferentes foros de gestión de la competitividad. El número de empresas participantes ya está definido para el año 2012, siendo un total (máximo) de 149 empresas.

Es condición necesaria que el Programa BBPP TIC se implemente íntegramente en bilingüe (euskería y castellano) a elección del Destino y Establecimiento.

2.- OBJETO DEL CONCURSO

El presente concurso tiene por objeto la contratación de los servicios para la gestión y ejecución del Programa BBPP TIC durante el año 2012, destinado a las empresas del Sector Turístico Vasco y con el que se pretende implementar Buenas Prácticas en el Uso de las TIC y promover un proceso de mejora continua en ese aspecto.

3.- DESARROLLO DEL PROYECTO

Para la correcta presentación de los servicios objeto de la presente contratación se deberán tener en cuenta la siguiente información:

ANEXO I: Mural (Guía visual) de los Foros de Innovación y Cooperación; y presentación del Programa BBPP TIC.

ANEXO II: Esquema funcional general. Esquema general del Programa BBPP TIC que refleja el funcionamiento integral del mismo (flujos).

ANEXO III: Resumen ejecutivo del Programa BBPP TIC.

ANEXO IV: Esquema estructural y temporal de los Talleres de formación específicos del Programa BBPP TIC.

ANEXO V: Perfiles de puesto

Esta documentación contiene toda la información relevante para conocer el Programa BBPP TIC en su integridad.

Tras la adjudicación, y para la correcta prestación de los servicios objeto de la presente contratación, además se facilitará al adjudicatario:

- Manuales procedimentales del Programa BBPP TIC con sus procesos, formatos, anexos, plantillas e instrucciones.
- Contenido curricular de los Talleres de formación.

3.1 TAREAS A REALIZAR POR LA EMPRESA ADJUDICATARIA:

- 1) Planificación, ejecución y seguimiento de las reuniones con BASQUETOUR, para el seguimiento de la implantación del Programa BBPP TIC, incluyendo el correspondiente cronograma; y de las reuniones con el Ente de Cooperación para la planificación anual de la implementación del Programa BBPP TIC en cada Destino.
- 2) Planificación del curso anual de formación inicial (formación interna del Programa BBPP TIC para nuevos agentes) y posteriores jornadas anuales de reciclaje. El curso anual de formación inicial con los Entes de Cooperación se celebrará en el mes de Febrero y a posteriori la jornada anual de reciclaje si procede (en 2012 no procede).

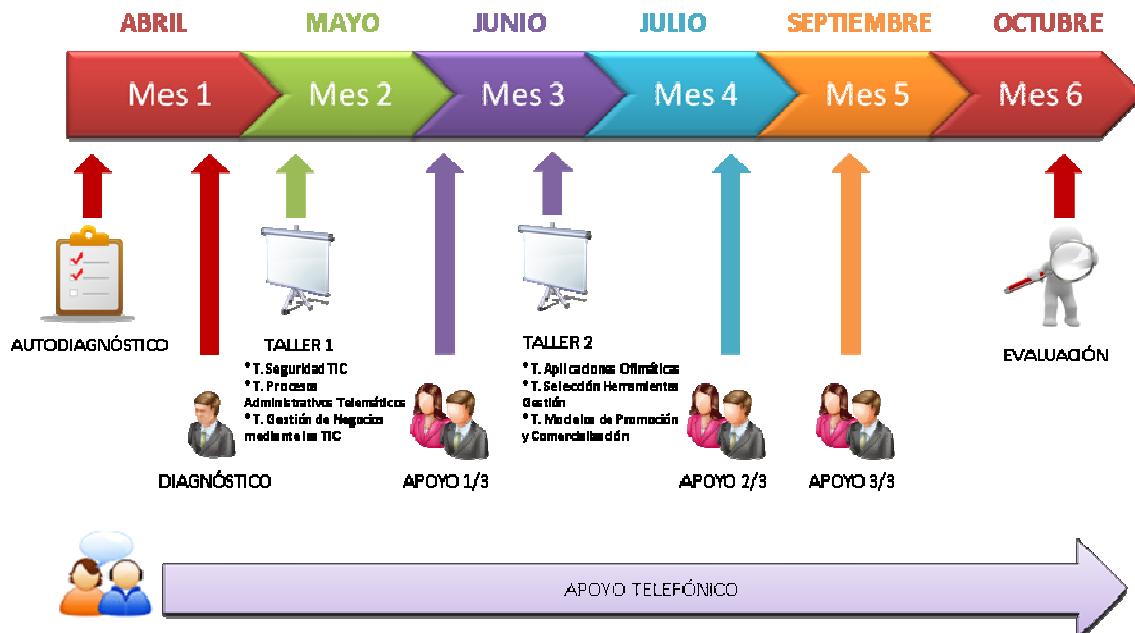
Véase ANEXO II; ANEXO III.

- 3) Planificación y coordinación de 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). Los Foros de Innovación y Cooperación con los Entes de Cooperación (y los empresarios), se celebrarán en los meses Febrero – Marzo, posterior al curso anual de formación inicial.

Véase ANEXO I.

- 4) Planificación y coordinación del envío y recogida de los autodiagnósticos, de las Visitas de Diagnóstico, de los Talleres de formación (siempre posterior a la Visita de Diagnóstico) y de las visitas de Evaluación, en coordinación con los Entes de Cooperación, incluyendo el correspondiente cronograma para su organización y ejecución. El calendario estimado, sujeto a modificación según las necesidades del Destino, es el siguiente:
 - Mes1 (Abril): Autodiagnóstico + Diagnóstico
 - Mes2 (Mayo): Taller(es)
 - Mes3 (Junio): Visita Seguimiento 1 + Taller(es)
 - Mes4 (Julio): Visita Seguimiento 2
 - Agosto inhábil
 - Mes5 (Septiembre): Visita Seguimiento 3
 - Mes6 (Octubre): Visita Evaluación



El calendario es estimado, puesto que en cada Destino, el ritmo lo marcan el propio Ente de Cooperación y sus empresarios. Pero, debido al volumen de destinos estimados (14 destinos), y a la posible concentración de ciertas tareas en el tiempo, es necesario realizar una planificación perfectamente coordinada, con un equipo bilingüe (euskería y castellano) de al menos 1 Gestor de Programa BBPP TIC y un equipo de 8 Formadores/Personas que realizan los Diagnósticos/Evaluadores bajo la supervisión de un coordinador (el propio Gestor del Programa BBPP TIC).

Véase Anexo V.

No existe objeción a que una misma persona desempeñe las funciones de Diagnosticar y/o Formar y/o Evaluar, siempre que esa misma persona no Diagnóstique y Evalúe a la misma empresa participante durante la implementación anual del Programa BBPP TIC.

5) Coordinación con los Entes de Cooperación para la preparación de la documentación a presentar (resumen de las incidencias de los empresarios del Destino para con el Programa de BBPP TIC) en las Mesas de Turismo:

- Mes 6-7 (Octubre-Noviembre): Mesas de Turismo

6) Coordinación con los Entes de Cooperación y BASQUETOUR, para la preparación de la documentación a entregar en el Acto de Entrega – Programa BBPP TIC :

- Mes7/8 (Noviembre/Diciembre): Entrega Documento Acreditativo (formato Diploma)

7) Ejecución del curso anual de formación inicial (formación interna del Programa BBPP TIC para nuevos agentes) y posteriores jornadas anuales de reciclaje:

- Realización del curso anual de formación inicial sobre el Programa BBPP TIC, dirigido al personal de los Entes de Cooperación (14 Destinos/ Entes de Cooperación definidos para 2012), personas que realizan Diagnósticos, Formadores y Evaluadores, respetando el contenido y tiempos marcados en el Contenido Curricular del mismo (véase ANEXO III). Y preparación y realización de la jornada anual de reciclaje si procede (2012 no procede).
- La empresa adjudicataria será la responsable de facilitar la instalación, de proveer los Formadores, sus desplazamientos y dietas, 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).
- Los Formadores son responsables de recoger las Hojas de asistencia (con firma y número de DNI) y las Encuestas de Satisfacción. Los originales serán enviados a BASQUETOUR. Así mismo la empresa adjudicataria deberá realizar la gestión de todo el proceso de convocatoria, inscripción y organización del curso. Para ello, se facilitarán los contactos de los Entes de Cooperación.
- La empresa adjudicataria será la responsable de proceder en el proceso de Formación inicial del Programa BBPP TIC, siguiendo las

pautas marcadas en el Programa BBPP TIC y cumpliendo las tareas indicadas, así como utilizando el material y herramientas facilitadas.

- La empresa adjudicataria será la responsable de los desplazamientos y dietas del Formador.

8) Ejecución complementaria del Foro de Innovación y Cooperación:

El Foro de Innovación y Cooperación será ejecutado por un agente externo (dinamizador), pero será responsabilidad de la empresa adjudicataria concluir con la presentación del Programa BBPP TIC.

- Los dinamizadores son responsables de recoger las Hojas de asistencia (con firma y número de DNI) y las Encuestas de Satisfacción, siguiendo las pautas indicadas en el procedimiento del Foro de innovación y Cooperación.

El Foro de Innovación se ejecuta por Destino para aquellos grupo(s) creados que estén participando por primer año en el Programa BBPP TIC.

Se deberá tener en cuenta que el cobro se llevará a cabo por presentación ejecutada en cada Foro de Innovación y Cooperación realizado.

Véase punto 3.- de las Tareas a realizar por la empresa adjudicataria.

9) Ejecución de las Visitas de Diagnóstico:

- Análisis de los Autodiagnósticos realizados por las empresas con el Apoyo del personal del Ente de Cooperación.
- Realización de las Visitas de Diagnóstico individuales (por empresa), una vez analizados los Autodiagnósticos correspondientes.
- La empresa adjudicataria será la responsable de ejecutar el Proceso de Diagnóstico, siguiendo las pautas marcadas en el Programa BBPP TIC y cumpliendo las tareas indicadas, así como utilizando el material y herramientas facilitadas.
- En la propia visita de Diagnóstico individual, la persona que realiza el Diagnóstico redactará y entregará el Plan de Mejora personalizado

tanto al propio empresario como al Técnico de Competitividad del Ente de Cooperación (que le acompañará en la Visita) y a BASQUETOUR.

- La empresa adjudicataria será la responsable de los desplazamientos y dietas de la persona que realiza el Diagnóstico.
- Se deberá tener en cuenta que el cobro se llevará a cabo por Visita de Diagnóstico ejecutada.

10) Ejecución del apoyo telemático (teléfono, y correo electrónico) a los Técnicos de Competitividad de los Entes de Cooperación.

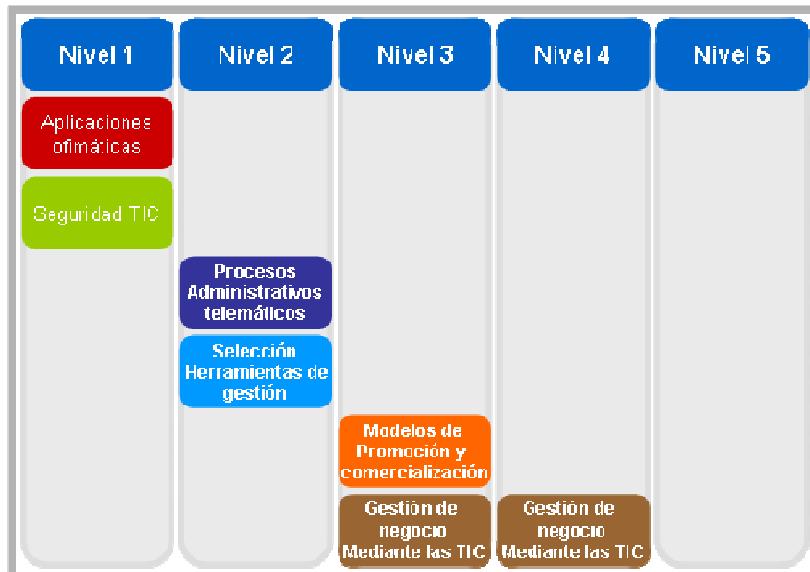
11) Ejecución de las Visitas de Evaluación:

- 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.
- En la propia Visita de Evaluación, el Evaluador redactará y entregará 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.
- La empresa adjudicataria será la responsable de proceder en el Proceso de Evaluación, siguiendo las pautas marcadas en el Programa BBPP TIC y cumpliendo las tareas indicadas (tales como la redacción, validación y entrega del 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), utilizando el material y herramientas facilitadas.
- La empresa adjudicataria será la responsable de los desplazamientos y dietas del Evaluador.
- Se deberá tener en cuenta que el cobro se llevará a cabo por Visita de Evaluación ejecutado.

12) Ejecución de los Talleres de formación:

- Ejecución del (de los) Taller(es) de formación específica del Programa BBPP TIC dirigidos a los empresarios (al cual también acudirá el personal del Ente de Cooperación correspondiente), respetando el contenido y tiempos marcados en el Contenido Curricular del mismo (véase ANEXO IV).

Se estima la realización de 3 Talleres de formación por Destino.



- La instalación será facilitada por el Destino, en función de cada caso, mientras que la empresa adjudicataria será la responsable del Formador, sus desplazamientos y dietas, así como de la 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 y sin embargo, será la empresa adjudicataria quien se responsabilizará de la impresión de las copias necesarias. Cada Taller Formativo dispone de 30 páginas aproximadamente).
- Los Técnicos de Competitividad de los Entes de Cooperación son responsables de recoger las Hojas de asistencia (con firma y número de DNI) y las Encuestas de Satisfacción correspondientes siguiendo las pautas marcadas en el Programa BBPP TIC.

Es el Ente de Cooperación quien deberá ejecutar el proceso de convocatoria, inscripción y organización del Taller.

- La empresa adjudicataria será la responsable de proceder en el proceso de Formación específica del Programa BBPP TIC, siguiendo las pautas marcadas en el Programa BBPP TIC y cumpliendo las tareas indicadas, así como utilizando el material y herramientas facilitadas.
- Se deberá tener en cuenta que el cobro se llevará cabo por Taller de Formación ejecutado.

13) Gestión de Programa BBPP TIC.

La empresa adjudicataria será la responsable de gestionar y ejecutar el Programa BBPP TIC diseñado y desarrollado por BASQUETOUR, así como de gestionar toda la información generada durante la misma (trasferencia, organización y almacenamiento). Además tendrá que 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.).

La empresa adjudicataria tendrá entre sus tareas apoyar a los Entes de Cooperación para que cumplimenten las fases del Programa BBPP TIC en la plataforma (Aplicaciones GoogleDocs y GoogleCalendar), así como dar apoyo telemático continuo a todas las dudas que estos muestren a lo largo de todo el Programa.

Cabe la posibilidad de que a lo largo de la vigencia del contrato, las aplicaciones se transformen en una plataforma integral. (Se admiten sugerencias de mejora: propuestas con el presupuesto integrado en este concurso).

La empresa adjudicataria también deberá enviar a BASQUETOUR informes de resultados mensuales y apoyar en la creación de

documentación de soporte relacionado con el avance del Programa BBPP TIC, para su utilización en demás foros y/o reuniones.

14) Elaboración del informe final

- Seguimiento minucioso de la correcta aplicación de las pautas marcadas en el Programa BBPPT TIC durante la implementación integral de la misma, reforzado por las visitas de muestreo para valorar de primera mano el funcionamiento de los distintos procesos que se dan en el Programa BBPP TIC. Estas visitas no tendrán que ser planificadas con los asistentes para no influir en el funcionamiento habitual de la actividad del proceso. En concreto se realizarán visitas de muestreo en:
 - Visitas de Diagnóstico
 - Talleres de formación
 - Visitas de Seguimiento
 - Visitas de Evaluación

Las visitas de muestreo serán ejecutadas por el Gestor del Programa BBPP TIC.

- Redacción de un informe final (anual) con los principales resultados del Programa BBPP TIC, con su correspondiente distribución por Destinos (comarcas)/ Territorio. En el mismo informe se reflejarán las posibles mejoras o cambios, que deberían llevarse a cabo cara a la implementación anual siguiente y que se incluirán tanto en el contenido del siguiente curso anual de formación (formación interna del Programa BBPP TIC), como en el contenido de las jornadas de reciclaje anuales (a partir de 2012) en las que se aclararán las exigencias y formas de proceder del Programa BBPP TIC para los Destinos, personas que realizan el Diagnóstico, Formadores y Evaluadores. En caso de detectar la necesidad, ciertas mejoras puntuales podrían ser incluidas (y difundidas) de manera inmediata

(previa autorización de BASQUETOUR) durante el propio periodo de implementación.

- Así mismo se reflejará y analizará también, el impacto del Programa BBPP TIC (Empresarios/Entes de Cooperación), a través de la Encuesta de satisfacción del Programa BBPP TIC en general y a través del contacto directo con los empresarios y Técnicos de Competitividad de los Entes de Cooperación (Visitas de Diagnóstico y Evaluación) en Destino en particular.

4.- ESTRUCTURA DE LA OFERTA

Las propuestas se entregarán atendiendo al esquema detallado en el punto 25.6. de la Carátula del pliego de Cláusulas Administrativas Particulares del presente concurso. Esto es:

4.1 Resumen Ejecutivo.

En este resumen se reflejarán los puntos más representativos de la oferta presentada, con una extensión máxima de 5-10 folios.

4.2 Datos Generales.

- a) Memoria de presentación.
- b) Descripción detallada del equipo de trabajo:
 - Nombre-Apellidos.
 - Formación.
 - Función que desempeñará en el equipo,...

4.3 Descripción de la solución propuesta.

- Propuesta para la ejecución Programa BBPP TIC
- Modelo de los Informes finales

4.4 Plan de proyecto.

- Seguimiento de la metodología de trabajo propuesto en el Programa BBPP TIC que garantice el éxito del mismo.
- Plan de trabajo. Cronograma temporal donde se reflejen las tareas previstas para conseguir cada uno de los puntos descritos en el CAPITULO 3 de “DESARROLLO DEL PROYECTO”, de acuerdo a la metodología propuesta. (Reflejar entregables y distribución del equipo de trabajo).

4.5 Prestaciones complementarias.

Indicar las prestaciones superiores propuestas por el licitador que sean necesarias o convenientes para el desarrollo del proyecto.

4.6 Otros datos de interés.

Se incluirá en este apartado toda aquella información que la empresa licitante considere de interés, cuyo contenido no haya sido reflejado en la estructura presentada.

5.- SUPERVISIÓN Y CONTROL

Incumbe a BASQUETOUR, ejercer de una manera continuada y directa la inspección y vigilancia de los trabajos. A este fin, la empresa adjudicataria facilitará el examen de cualquier proceso o fase del trabajo. La empresa adjudicataria deberá fijar un calendario de reuniones de seguimiento del estudio.

La Agencia Vasca de Turismo ayudará al adjudicatario facilitándole la información que posea y colaborará con él para conseguir el acceso a las fuentes de información ajenas a ella.

La dirección de los trabajos será ejercida por una persona representante de BASQUETOUR, que actuará de coordinadora y supervisora. Asimismo todo cambio o modificación sobre la propuesta adjudicada, deberá contar con el acuerdo de BASQUETOUR que en todo momento podrá indicar variaciones en las directrices de los trabajo.

La empresa adjudicataria aportará un Jefe de Proyecto que coordine los trabajos del equipo de trabajo propuesto. El equipo de trabajo que se incorpore para la ejecución de los trabajos deberá estar formado por los componentes que la empresa adjudicataria haya propuesto inicialmente en su oferta. Los cambios puntuales en la composición del mismo deberán ser por perfiles de cualificación técnica igual o superior al de la persona que se pretende sustituir y contar con el Visto Bueno de BASQUETOUR.

6.- CONFIDENCIALIDAD Y PROPIEDAD DEL TRABAJO

Los informes y todos los datos en ellos contemplados, así como los que de ellos resulten, son propiedad exclusiva de BASQUETOUR.

Del mismo modo, contarán con carácter confidencial, y no podrán ser publicados, ni en todo ni en parte, o utilizados de cualquier otro modo sin la expresa y previa autorización escrita de BASQUETOUR.

En ningún momento, la empresa adjudicataria podrá hacer declaraciones públicas sobre el Programa BBPP TIC, sin la expresa y previa autorización de BASQUETOUR.

En Bilbao, a 22 de noviembre de 2011



Ana Izaguirre Zabala
Directora General