

## PLIEGO DE BASES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS NECESARIOS PARA LA GESTIÓN, ORGANIZACIÓN Y EJECUCIÓN DEL PLAN DE FORMACIÓN DEL PROGRAMA CULTURA DEL DETALLE Y DESTINO EN DETALLE, ASÍ COMO EL DESARROLLO DEL PLAN DE ACCIÓN DE EMBELLECIMIENTO URBANO DE DESTINOS

### 1.- INTRODUCCIÓN

El proyecto Anfitriones, enmarcado dentro del Plan del Turismo Español Horizonte 2020 (en su eje Valor al Cliente) y del Plan de Competitividad e Innovación del Turismo Vasco 2010-2013 (en su eje 1. Personas, Formación y Gestión del Conocimiento), nace con el fin de mejorar la calidad de las empresas y destinos turísticos para satisfacer de forma correcta las expectativas del turista más exigente.

#### CULTURA DEL DETALLE:

El Proyecto Cultura del Detalle cuyo objetivo es mejorar la calidad percibida de la atención al cliente respecto al producto turístico, a través de un plan de formación para el período 2009-2012, que consiga sensibilizar y formar a los distintos profesionales.

Asimismo, dentro de este proyecto se ha diseñado un modelo del Sistema de Calidad Turística centrado en el capital humano, para lo que se han tenido en cuenta las carencias y limitaciones identificadas en el sector.

En este sentido, se ha diseñado un plan de formación con el que se pretende no sólo cubrir aquellas carencias en atención al cliente que actualmente existen, sino introducirse en un proceso de mejora continua que evolucione las acciones de formación, en función de las necesidades de cada momento.

El Plan formativo Cultura del Detalle tiene dos públicos objetivos claramente diferenciados:

- Propietarios y Mandos Intermedios, a quienes se quiere concienciar sobre la importancia del personal en contacto con el cliente en la competitividad y la rentabilidad de las empresas de servicios, así como generar conciencia sobre la necesidad de ofrecer un buen clima de trabajo para atraer a personal motivado y ofrecer un buen servicio al cliente, a la vez que se promueve una cultura de servicio y cuidado por el detalle y la mejora continua.
- Personal en Contacto con el Público, cuyo objetivo es revalorizar la profesión, mejorar la autoestima de los colectivos profesionales y generar orgullo por el trabajo bien hecho.



Existe un catálogo de formación con cinco módulos diferentes en función del público objetivo, propietarios y mandos intermedios, o personal en contacto con el cliente, del cual se impartirán unos cursos preestablecidos.

Entre los módulos y cursos que se ofertan para el personal en contacto con el público para este el año 2012 son: Claves para la atención al cliente (Fórmulas para acoger amablemente), Comunicación efectiva (El ABC de la Comunicación efectiva: verbal y no verbal), y, Qué se recomienda (Recomienda lugares y servicios de tu destino).

Para el caso del plan de formación de Propietarios y Mando intermedios, no se ha seleccionado ningún modulo, puesto que se consideran cubiertas esas necesidades tras 3 años de ejecución del mismo.

Para lograr el mejor plan de formación, en el primer trimestre de 2009 se puso en marcha el proyecto piloto en nueve comunidades autónomas (Andalucía, Castilla y León, Cataluña, Extremadura, Galicia, Islas Canarias, Navarra, País Vasco y Valencia), en las que se celebraron dos jornadas de sensibilización y siete cursos de formación en cada destino.

## DESTINO EN DETALLE:

El Proyecto Destino en Detalle busca mejorar la calidad percibida por el cliente desde el punto de vista del destino. Para ello, se han diseñado una serie de actuaciones que estimulen la adopción de buenas prácticas de embellecimiento de los destinos turísticos, aprovechando su carácter y singularidad.

A su vez el proyecto Destino en Detalle plantea una estrategia integral y coordinada, mejorando el valor ofrecido al cliente con experiencias que diferencien y potencien el posicionamiento como destino turístico; integrando el sector en la sociedad local, el patrimonio cultural, el tejido empresarial, interviniendo en el desarrollo de la competitividad y la innovación.

En paralelo, también busca trabajar en la mejora de la sostenibilidad del modelo y las responsabilidades ambientales que van a formar el nuevo paisaje turístico.

Para lograr todo lo expuesto es necesario actuar con los agentes públicos y privados que desarrollan las iniciativas de rehabilitación, considerando que las actuaciones requieren una estrategia integral, multisectorial, en distintas áreas temáticas clave: identidad e imagen, calidad de vida y sistemas urbanos o territoriales, sectores ambientales clave, oportunidades en el entorno local y participación pública.

En el marco de este proyecto se van a impartir unos cursos de formación dirigidos a estimular a los responsables públicos de los destinos turísticos a adoptar medidas que mejoren la estética del espacio público, mediante la aplicación de buenas prácticas de embellecimiento que contribuyan a favorecer la calidad experiencial del turista.

- El objetivo es que en 2012 más de 60 agentes públicos y privados (agentes de desarrollo local; técnicos de urbanismo, medio ambiente, economía, turismo; asociaciones o colegios profesionales relacionados con el sector...) repartidos por las 24 comarcas de los 3 territorios históricos de Euskadi se beneficien del plan formativo Destino en Detalle.

El Proyecto Destino en Detalle va dirigido principalmente a entes de cooperación turística de ámbito comarcal, técnicos de los municipios (técnicos de urbanismo, medio ambiente, economía, turismo,...), asociaciones o colegios profesionales relacionados con el sector, que puedan tener capacidad para desarrollar iniciativas de rehabilitación y adopción de acciones que permitan el embellecimiento de los destinos turísticos.

Este plan consta de dos ejes:

- **Eje de sensibilización.** Pretende despertar el interés de los responsables políticos y técnicos por la adopción de criterios integrales de embellecimiento que permitan llevar a cabo actuaciones más eficaces.
- El público objetivo está formado por, agentes de desarrollo comarcal, local, responsables políticos con competencias en la materia, agrupaciones profesionales de arquitectos, técnicos de competitividad en destinos, red de municipios...

- **Eje de formación.** cuyo fin es que los destinatarios adquieran unas competencias básicas que les permitan conocer y aplicar criterios de embellecimiento integral en las actuaciones que acometan.

El público objetivo se centra en:

- Agentes de Desarrollo comarcal y local
- Técnicos de urbanismo, medio ambiente, economía, turismo...
- Asociaciones o colegios profesionales relacionados con el sector.

Para lograr implantar el Proyecto Destino en Detalle, a lo largo del 2011 se realizó un piloto en la comarca de Urola Kosta, concretamente en el municipio de Getaria.

## 2.- OBJETO DEL CONCURSO

El presente concurso tiene por objeto la contratación de los servicios necesarios para:

- la gestión, organización y ejecución del plan de formación del Proyecto Cultura de Detalle, incluido en el programa Anfitriones, destinado a los prestadores de los servicios turísticos y con el que se pretende cubrir aquellas carencias existentes en atención al cliente y promover un proceso de mejora continua en ese aspecto.

- la gestión, organización y ejecución del Plan de Formación del Proyecto Destino en Detalle, así como la realización de un Plan de Acción de Embellecimiento Urbano en nueve municipios de Euskadi seleccionados por BASQUETOUR y participantes en las sesiones formativas.

## 3.- DESARROLLO DEL PROYECTO

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

### 3.1.- Contenido formativo en Cultura del Detalle:

Se han seleccionado 3 de los 20 cursos de formación ofertados en el catálogo.

Las acciones formativas seleccionadas son:

- "Recomienda lugares y servicios de tu destino"
- "Fórmulas para acoger amablemente"
- "El ABC de la comunicación efectiva: verbal y no verbal"

Se impartirán en dos sesiones formativas de cuatro horas cada una, repartidos de la siguiente manera:

- en una sesión se impartirá la acción formativa "Recomienda lugares y servicios de tu destino"
- en la otra se impartirán las acciones formativas "Fórmulas para acoger amablemente" y "El ABC de la comunicación efectiva: verbal y no verbal".

### 3.2.- Contenido formativo en Destino en Detalle:

Se impartirá el "Manual de Buenas Prácticas para el Embellecimiento de Destinos Turísticos", en tres sesiones formativas que tendrán una duración de 12 horas impartidas en dos días consecutivos. Cada participante realizará el autodiagnóstico de su municipio teniendo en cuenta lo definido en [www.destino-detalle.es](http://www.destino-detalle.es).

### 3.3.- Tareas a realizar en Cultura del Detalle:

#### 3.3.1.- Planificación:

Planificación de las reuniones y sesiones de sensibilización, y de los cursos de formación, incluyendo el correspondiente cronograma para su organización y ejecución. Las reuniones de sensibilización con los entes de cooperación turística del destino, asociaciones sectoriales, federaciones, cámaras de comercio se celebrarán en el 1º cuatrimestre de 2012, y las sesiones de sensibilización de los empresarios y cursos de formación se celebrarán en el periodo de Marzo a Diciembre de 2012.

Debido al volumen de cursos (48 cursos) es necesario realizar una planificación perfectamente coordinada, con un equipo de al menos 3-4 formadores, de los cuales al menos 1 bilingüe, y todo ello bajo la supervisión de un coordinador.

### **3.3.2.- Ejecución de las reuniones/sesiones de Sensibilización:**

- Realización de reuniones de sensibilización con los entes de cooperación turística de cada comarca (Agencias de Desarrollo Comarcal, Agencias de Desarrollo Local, Agencias de Desarrollo Rural, Mancomunidades, Cuadrillas,...), de cara a explicarles el proyecto de "Cultura del detalle" y su despliegue en la Comunidad Autónoma del País Vasco, con el objetivo de mejorar el proceso de captación y gestión adecuada del mismo.
- Realización de reuniones de sensibilización Agentes Intermedios Sectoriales (asociaciones sectoriales y cadenas hoteleras, federaciones, cámaras de comercio...). Máximo 2 reuniones en cada territorio histórico.
- Realización de sesiones de sensibilización con empresarios, distribuidas en los 24 destinos (si el destinos así lo considera). Las sesiones de sensibilización serán previas a los cursos de formación y su objetivo es captar alumnos para los mismos. Se deberá tener en cuenta que el cobro se llevará a cabo por sesiones de sensibilización de los empresarios que se realizan.
- Gestión de todo el proceso de convocatoria, inscripción y organización de las sesiones. Para ello, BASQUETOUR facilitará los contactos de los entes de cooperación turística y agentes intermedios sectoriales (Agencias de Desarrollo Comarcal, Agencias de Desarrollo Local, Agencias de Desarrollo Rural, Mancomunidades, Cuadrillas, asociaciones,...), con quienes se deberá de colaborar estrechamente, explicándoles el objetivo de este programa de "Cultura del detalle" y su despliegue en la Comunidad Autónoma del País Vasco, para el proceso de captación y gestión adecuada del mismo.
- Serán los destinos (comarca), en función de cada caso, quienes faciliten la sede para la organización de las sesiones de sensibilización y de los cursos de formación, mientras que el adjudicatario es el responsable del profesorado, sus desplazamientos y dietas.

### 3.3.3.- Ejecución de los cursos de Formación:

- Realización de un máximo de 48 cursos de formación, distribuidos en veinticuatro destinos, ya definidos, siendo la duración máxima de cada curso de cuatro horas. En cada uno se impartirán los módulos seleccionados por BASQUETOUR del catálogo de formación.
- El número de alumnos por curso no excederá de 30, pero tampoco será inferior a 15. Se deberá realizar una confirmación de la asistencia a los cursos una semana antes, y una reconfirmación 1 o 2 días antes del curso. En caso de no reunir al número suficiente de alumnos no se podrá realizar el curso. Se deberá tener en cuenta que el cobro se llevará acabo por acción formativa ejecutada. (ídem para las sesiones de sensibilización de los empresarios).
- Las instalaciones serán facilitadas por el destino, en función de cada caso, mientras que el adjudicatario será el responsable del profesorado, sus desplazamientos y dietas, así como de la custodia y envío del material para cada curso (cuadernos y bolígrafos).
- Los formadores recogerán los formularios de inscripción de los alumnos, con firma y DNI. Tras la inserción de los correspondientes datos en el sistema que se plante (ej. plataforma web), los originales serán enviados a BASQUETOUR. Así mismo el adjudicatario deberá realizar la gestión de todo el proceso de convocatoria, inscripción y organización de los cursos. Para ello, se facilitarán los contactos de los destinos, quienes deberán colaborar estrechamente en el proceso de la captación y confirmación de los cursos, aunque la empresa adjudicataria tiene que tener un papel muy activo para lograr el éxito de la convocatoria.
- Los formadores recogerán las encuestas de satisfacción de los asistentes tras cada acción formativa con el objeto de analizar y mejorar determinados procesos.
- Al finalizar la impartición de todas las acciones formativas en todos los destinos, se deberá medir la satisfacción tanto de los entes de cooperación turística como de los agentes intermedios.

### 3.3.4.- Carga de datos:

Carga de datos relativos a los cursos de formación en el sistema que se plante (ej. plataforma web). Los formadores tendrán entre sus tareas la carga de los datos relativos a los cursos así como de los alumnos participantes –listados de asistencia previa, formulario de asistentes, encuestas de satisfacción, actualización del calendario de cursos, etc. Asimismo, se encargarán de moderar los foros de la plataforma [www.cultura-detalle.es](http://www.cultura-detalle.es) y de liderar el blog, mediante la inserción de post. Del mismo modo se llevará a cabo la gestión de los diplomas de asistencia haciendo entrega de los mismos bien por correo electrónico o correo ordinario con plazo máximo de 10 días hábiles tras la realización del curso.

### 3.3.5.- Elaboración de informes:

- Mensualmente se deben elaborar informes de seguimiento y estos deben ser enviados a BASQUETOUR. Dichos informes deben contener datos relativos a calendario, desarrollo y previsión de las reuniones con entes de cooperación turística de destino y agentes intermedios; datos de las sesiones de sensibilización y apoyo en la captación con empresarios, publicaciones en la web pública Anfitriones; Planificación, coordinación y realización de las formaciones.
- Redacción de un informe final con los principales resultados del plan de formación, con su correspondiente distribución por destinos (comarcas), territorios, perfiles de los asistentes, subsectores, empresas participantes... En el mismo informe se reflejarán las posibles mejoras o cambios, que deberían llevarse a cabo de cara a futuras actuaciones. Así mismo se reflejará y analizará también, el impacto del plan tanto en los asistentes a los cursos, como en las empresas u organismos, cuyos empleados hayan participado en el Plan de Formación. Ej.: Mejoras obtenidas en la atención al cliente, cambios en los procesos de gestión,...
- Realización de una presentación en formato power point del proyecto final.
- Elaboración de un informe en el que se plasmará cómo debe ser la continuidad del plan de formación, precisando no sólo las líneas de trabajo para dicho cometido, sino también los organismos, instituciones y empresas que deberían involucrarse y cómo deberían hacerlo. Redacción de un listado desglosado por destino (comarca), en el que quede constancia de los

organismos que deberían dar continuidad al plan, con sus correspondientes contactos y las vías para una comunicación posterior con ellos.

### 3.4.- Tareas a realizar en Destino en Detalle

#### 3.4.1.- Planificación:

Planificación de las reuniones de sensibilización., y de los cursos de formación, incluyendo el correspondiente cronograma para su organización y ejecución. Las reuniones de sensibilización con los entes gestores, EUDEL, Diputaciones y Ayuntamientos se llevarán a cabo en el 1º cuatrimestre de 2012.

Las 3 sesiones formativas se llevarán a cabo en cada territorio histórico de forma que englobe a las 24 comarcas de Euskadi. Cada sesión formativa tendrá una duración de 12 horas, y se impartirá en dos días consecutivos.

La formación se celebrará entre los meses de Abril y Junio de 2012. Para llevar a cabo dichas formaciones será deseable que sean ejecutadas por el mismo formador bajo la supervisión de un coordinador del proyecto. Es necesario que para llevar a cabo las formaciones y el Plan de Acción de Embellecimiento Urbano se cuente con un perfil asociado a las materias de urbanismo, accesibilidad y sostenibilidad.

#### 3.4.2.- Ejecución de las reuniones de Sensibilización:

- Se aprovecharán las reuniones de sensibilización programadas en Cultura en Detalle en lo que respecta a los entes de cooperación turística; para el resto de agentes se llevarán a cabo reuniones específicas.
- Para facilitar la captación BASQUETOUR facilitará los contactos de técnicos de los entes de cooperación turística de los destinos (Agencias de Desarrollo Comarcal, Agencias de Desarrollo Local, Agencias de Desarrollo Rural, Mancomunidades, Cuadrillas,...), con quienes se deberá de colaborar estrechamente, explicándoles el objetivo de este programa de "Destino en Detalle" y

su despliegue en la Comunidad Autónoma del País Vasco, para el proceso de captación y gestión adecuada del mismo.

- Será BASQUETOUR quien pondrá a disposición de los asistentes la sede para la organización de los cursos de formación, mientras que el adjudicatario es el responsable del profesorado, sus desplazamientos y dietas.

### 3.4.3.- Ejecución de los cursos de Formación:

- Realización de un máximo de 3 cursos de formación, distribuidos en los 3 territorios históricos que engloban a las 24 comarcas, siendo la duración máxima de cada curso de 12 horas y realizándose cada curso en 2 días consecutivos. En cada uno de los cursos se impartirá lo especificado en el Manual de Buenas Prácticas para el embellecimiento de Destinos Turísticos:
  - *Visión Integral de las Buenas Prácticas. Destinos, actuaciones y estrategia en áreas temáticas clave.*
  - *Embellecimiento e identidad en el espacio turístico*
  - *Integración en la calidad de vida local*
  - *Organización y viabilidad.*

El número de alumnos por curso no excederá de 30, pero tampoco será inferior a 20. En caso de no reunir al número suficiente de alumnos no se podrá realizar el curso. Una semana antes de la impartición del mismo, se confirmará la asistencia de los participantes al curso y una reconfirmación 1 o 2 días antes del curso.

Se deberá tener en cuenta que el cobro se llevará cabo por curso de formación ejecutado.

- Las instalaciones serán facilitadas por BASQUETOUR, mientras que el adjudicatario será el responsable del profesorado, sus desplazamientos y dietas, así como de la custodia y envío del material para cada curso (cuadernos y bolígrafos).
- Los formadores recogerán los formularios de inscripción de los alumnos, con firma y DNI. Tras la inserción de los correspondientes datos en la plataforma web, los originales serán enviados a BASQUETOUR. Así mismo el adjudicatario deberá realizar la gestión de todo el proceso de convocatoria, inscripción y organización de los cursos. Para ello, se facilitarán los contactos de los destinos, quienes deberán colaborar estrechamente en el proceso de la captación y

confirmación, aunque la empresa adjudicataria tiene que tener un papel muy activo para lograr el éxito de la convocatoria.

- Los formadores recogerán las encuestas de satisfacción de los asistentes tras cada acción formativa con el objeto de analizar y mejorar determinados procesos.

#### 3.4.4- Autodiagnóstico:

Previo a las sesiones formativas, la empresa adjudicataria deberá informar a los asistentes de la realización del autodiagnóstico con objeto de conocer a priori el tema a tratar en las sesiones formativas en aula a través de la página [www.destino-detalle.es](http://www.destino-detalle.es).

El autodiagnóstico es una herramienta para que los destinos se evalúen desde el punto de vista de las actuaciones de embellecimiento, analizando desde la calidad actual del espacio turístico, la urbanización, el espacio privado o el tráfico hasta los cauces de participación y organización.

Con esta evaluación podrán detectar las debilidades de la calidad y vitalidad del espacio turístico y habitacional para posteriormente diseñar una estrategia de acción correctora sectorial o integral en función de las necesidades observadas.

#### 3.4.5.- Carga de datos:

Carga de datos relativos a los cursos de formación en el sistema que se plantee (ej. plataforma web). Los formadores tendrán entre sus tareas la carga de los datos relativos a los cursos, así como de los alumnos participantes –listados de asistencia previa, formulario de asistentes, encuestas de satisfacción, etc. Asimismo, se encargarán de moderar los foros de la plataforma [www.destino-detalle.es](http://www.destino-detalle.es) y de liderar el blog, mediante la inserción de post. Del mismo modo se llevará a cabo la gestión de los diplomas de asistencia haciendo entrega de los mismos bien por correo electrónico o correo ordinario en un plazo de 10 días hábiles tras la finalización de la acción formativa.

### 3.4.6.- Plan de Acción de Embellecimiento Urbano:

Desde BASQUETOUR se seleccionarán nueve municipios en concreto que hayan participado en las sesiones formativas, y tras el análisis de los resultados del Autodiagnóstico por parte de la empresa adjudicataria, esta deberá:

- Analizar los resultados del Autodiagnóstico elaborado por los municipios.
- Trasladar los resultados a un Informe (Informe Autodiagnóstico) que debe de enviarse al representante de cada municipio encargado de llevar a cabo el Programa de Destino en Detalle
- Planificar un Cronograma de visitas (4 visitas de 4 horas) para cada municipio.
- Realizar las 4 visitas de asesoramiento a los municipios seleccionados.
- Seguimiento de lo establecido en el Informe Autodiagnóstico.
- Tras las 4 visitas de asesoramiento, y un periodo de 4 meses se elaborará un Plan de Acción de Embellecimiento Urbano para cada municipio que recopile información asociada al cumplimiento de las acciones propuestas en el Informe de Autodiagnóstico.
- Se elaborará una memoria previa con un resumen del diagnóstico en el que se recoja el proceso ejecutado, así como, las conclusiones de las reuniones previas a la definición de las acciones del Plan de Acción.
- Para finalizar se elaborará una memoria final en la cual se incorporarán unas fichas pormenorizadas de cada una de las acciones contempladas en las siete líneas estratégicas definidas. Las fichas deberán recoger claramente:
  - Línea estratégica. Cada acción irá asignada a una línea estratégica, definiendo los criterios básicos sobre los que interviene, sostenibilidad, identidad, calidad de vida, etc.
  - Situación actual. Descripción de la situación actual destacando los problemas asociados de acuerdo con su detección en la fase de diagnóstico.

- Propuesta. Descripción de la propuesta de actuación indicando los objetivos de la acción, los criterios que se deben mantener para su consecución y posibles alternativas de intervención. Se estudiarán de forma pormenorizada aquéllas acciones que requieran la elaboración de un avance o anteproyecto de la idea expuesta en el Plan de Acción de Embellecimiento, sin que ésta requiera la aprobación municipal. Se realizarán infografías o fotomontajes de las acciones que requieran un mayor grado de comprensión para la mejora de la percepción de la idea.
- Responsable. Se indicará en cada ficha el responsable de cada acción. Por un lado, el responsable directo de impulsarla y coordinarla, que en su mayor parte será el propio Ayuntamiento, y por otro, otros agentes implicados en su desarrollo por estar directamente ligados a la propuesta, comunidad de vecinos, cofradía, otras administraciones, etc.
- Programación. Se establecerá un planning para cada acción, tanto para su posible programación de su inicio como del tiempo considerado para la consecución final. En cualquier caso, dependerá de cada acción, puesto que hay casos en los que fijar unos plazos no es relevante por su carácter de indefinición temporal, o por estar sujetos a la programación sectorial de la que dependen.
- Previsión económica. Se hará una estimación aproximada de cada una de las acciones teniendo claro que algunas de ellas será sólo su planificación y no su coste de ejecución, y en otras, el importe tendrá un valor referencial puesto que dependerá de la solución definitiva que se adopte además de varios imponderables que siempre pueden surgir teniendo en cuenta el nivel de estudio previo que se trata.
- Ayudas asociadas. Se sugerirán fórmulas de financiación alternativas o complementarias que faciliten su desarrollo, a través de planes territoriales, autonómicos, estatales, etc. sin olvidar la participación de la inversión privada.
- Órgano competente. En la definición de la acción se fijará la administración competente afectada indicando el grado de participación porcentual que podría

contemplarse, con las reservas lógicas puesto que no estará consensuado con cada una de ellas.

- Además se elaborará una propuesta de mejoras relacionadas con:
  - Actuaciones para el embellecimiento e identidad en el espacio turístico
  - Calidad general del espacio y escena urbana. Intervenciones en el espacio público y privado
  - Renovación del espacio público
  - Paisaje
  - Intervención en fachadas edificadas
  - Rehabilitación de barrios y edificios
  - Movilidad
  - Accesibilidad
  - Sostenibilidad
  - Participación pública, privada y ciudadana
  - Oportunidades en el entorno local
  - Ejemplos existentes a nivel estatal como referencia.
  - Otras
- Envío de este Plan de Acción de Embellecimiento Urbano al Ayuntamiento y a BASQUETOUR.

### 3.4.7.- Elaboración de informes

- Redacción de un informe final con los principales resultados del plan de formación, con su correspondiente distribución por destinos (comarcas/municipios), perfiles de los asistentes. En el mismo informe se reflejarán las posibles mejoras o cambios, que deberían llevarse a cabo de cara a futuras actuaciones. Así mismo se reflejará y analizará también, el impacto del plan en los asistentes que hayan participado en el Plan de Formación (conjuntamente con Cultura del Detalle).
- Realización de una presentación en formato power point del proyecto final.

## 4.- ESTRUCTURA DE LA OFERTA

Las propuestas se entregarán atendiendo al siguiente esquema:

### I.- Resumen Ejecutivo.

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

### II.- Datos Generales.

- Memoria de presentación del proyecto.
- Descripción detallada del equipo de trabajo:
  - Nombre-Apellidos.
  - Formación/ experiencia
  - Función que desempeñará en el equipo,...

### III.- Descripción de la solución propuesta.

- Propuesta de programa para la ejecución del Plan de Formación: Descripción de los puntos a destacar, planificación de las reuniones/sesiones de sensibilización y de los cursos de formación (cronograma), ejecución de las reuniones/sesiones de sensibilización, metodología de impartición de los cursos de formación.
- Modelo de los Informes finales

### IV.- Plan de proyecto.

- Metodología propuesta. Descripción del método de trabajo propuesto que garantice el éxito del proyecto.
- Entregables asociados. Descripción detallada de la documentación que se empleará.
- 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.

## V.- Prestaciones complementarias.

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

## VI.- 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 la Agencia Vasca de Turismo BASQUETOUR, ejercer de una manera continuada y directa la inspección y vigilancia de los trabajos. A este fin, el adjudicatario facilitará el examen de cualquier proceso o fase del trabajo. El adjudicatario 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 la Agencia Vasca de Turismo, 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 el adjudicatario 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.



TURISMOAREN EUSKAL AGENTZIA  
AGENCIA VASCA DE TURISMO

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, el adjudicatario podrá hacer declaraciones públicas sobre los proyectos, sin la expresa y previa autorización de BASQUETOUR.

En Bilbao, a 14 de Diciembre de 2011