



**SEGITTUR**  
turismo e innovación

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS DEL PROCEDIMIENTO CONVOCADO POR SOCIEDAD ESTATAL PARA LA GESTIÓN DE LA INNOVACIÓN Y LAS TECNOLOGÍAS TURÍSTICAS S.A. PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS NECESARIOS PARA LA GESTIÓN, ORGANIZACIÓN Y EJECUCIÓN DEL PLAN DE FORMACIÓN DEL PROGRAMA CULTURA DEL DETALLE.

Junio de 2009



**SEGITTUR**  
turismo e innovación

## ÍNDICE

1.	OBJETO DEL CONTRATO.....	3
2.	ANTECEDENTES.....	3
3.	DESCRIPCIÓN DE LOS TRABAJOS A DESARROLLAR.....	4
4.	CONTROL Y SEGUIMIENTO DEL SERVICIO.....	7
5.	OTRAS OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA.....	7
	5.1 Calidad.....	7
	5.2 Documentación de los trabajos.....	8
6.	ESTRUCTURA DE LAS OFERTAS PRESENTADAS.....	8
	6.1 PROPUESTA TÉCNICA.....	8
7.	ADJUDICACIÓN.....	10



**SEGITTUR**  
turismo e innovación

## 1. OBJETO DEL CONTRATO

El presente Pliego tiene por objeto la contratación de los servicios necesarios para la gestión, organización y ejecución del plan de formación del Proyecto Cultura del Detalle, incluido en el programa Anfitriones, destinado a los prestadores de los servicios turísticos españoles y con el que se pretende cubrir aquellas carencias existentes en atención al cliente y promover un proceso de mejora continua en ese aspecto.

## 2. ANTECEDENTES

El Proyecto Cultura del Detalle es una de las actuaciones derivadas del Plan del Turismo Español Horizonte 2020, en su eje Valor al Cliente, cuyo objetivo es mejorar la calidad percibida de la atención al cliente respecto al producto turístico español a través de un plan de formación para el periodo 2009-12, que consiga sensibilizar y formar a los distintos profesionales.

Asimismo, dentro de este proyecto se ha diseñado un modelo del Sistema de Calidad Turística Española 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 objetivo es que en 2009 más de 12.000 profesionales del sector turístico repartidos por más de cuarenta destinos de toda España se beneficien de este plan de formación.

El Plan 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.

En cuanto al personal en contacto con el público, la idea 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. Entre los contenidos que se ofertan para los propietarios se incluyen: conocer al cliente, la selección de personal,



**SEGITTUR**  
turismo e innovación

motivar para mejorar, fomentar el trabajo en equipo y promover acuerdos.

Para el personal en contacto con el público, la formación abarca desde aspectos clave para la atención al cliente, la comunicación efectiva, trabajar en equipo hasta mejorar en el conocimiento del cliente y saber recomendar lo mejor del destino.

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.

Tras las etapas de sensibilización y formación, está previsto un sistema de reconocimiento que premie a las empresas y profesionales participantes en el plan con el Premio Anfitriones, con el que se reconocerán los esfuerzos realizados por mejorar la calidad del servicio al cliente, la participación en el Plan y se motivará a la formación continua.

### **3. DESCRIPCIÓN DE LOS TRABAJOS A DESARROLLAR**

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

**ANEXO I:** Catálogo de formación.

#### **Tareas a realizar**

1. Planificación de las sesiones de sensibilización y de los cursos de formación, incluyendo el correspondiente cronograma para su organización y ejecución. Las sesiones y cursos se celebrarán en el último trimestre de 2009, debido al volumen de cursos y el corto periodo de tiempo es necesario realizar una planificación perfectamente coordinada, con un equipo de al menos 12 formadores bajo la supervisión de al menos dos coordinadores.
2. Ejecución de las sesiones de Sensibilización
  - Realización de 80 sesiones de sensibilización, a razón de dos sesiones por destino, distribuidas en cuarenta destinos, ya definidos, siendo la duración máxima de cada sesión de cuatro horas. Las sesiones de sensibilización serán previas a los cursos de formación y su objetivo es captar alumnos para los mismos.
  - Gestión de todo el proceso de convocatoria, inscripción y organización de las sesiones. Para ello, se facilitarán los contactos de las comunidades autónomas y los destinos, quienes colaborarán en el proceso de captación.



**SEGITTUR**  
turismo e innovación

- Serán los destinos o la comunidad autónoma, en función de cada caso, quien facilite 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. Ejecución de los cursos de Formación

- Realización de 800 cursos de formación, distribuidos en cuarenta destinos, ya definidos, siendo la duración máxima de cada curso de cuatro horas. En cada uno se impartirá el catálogo de formación completo para los dos perfiles de alumnos – personal en contacto con el cliente y propietarios o mandos intermedios.
- El número de alumnos por curso no excederá de 30, pero tampoco será inferior a 15. En caso de no reunir al número suficiente de alumnos no se podrá realizar el curso.
- Las instalaciones serán facilitadas por la comunidad autónoma o 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 bolígrafo-, el material didáctico lo descargarán los alumnos de la web-.
- 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 SEGITTUR.
- Gestión de todo el proceso de convocatoria, inscripción y organización de los cursos. Para ello, se facilitarán los contactos de las Comunidades Autónomas y los destinos, quienes colaborarán en el proceso de la captación, aunque la empresa adjudicataria tiene que tener un papel muy activo para lograr el éxito de la convocatoria.

### 4. Ejecución de los cursos de formación de formadores

- Realización de 5 cursos de formación de formadores, distribuidos en cinco destinos, con una duración de cuarenta horas cada curso, distribuidos en cinco sesiones de igual duración cada una de ellas. En estos cursos se dará información sobre el proyecto, la guía pedagógica, las herramientas para la formación, así como el catálogo completo de formación, tanto de propietarios o mandos intermedios, como de personal en contacto con el cliente.



**SEGITTUR**  
turismo e innovación

- El objetivo es que la formación de formadores alcance los 150 alumnos, es decir unos 30 por curso. Para ello, además de los candidatos a formadores que quieran recibir el curso, la empresa adjudicataria deberá realizar una labor de captación del público objetivo más adecuado para recibir esta formación, y que estará en línea con lo planteado en el informe de identificación de redes que a continuación se solicita.
5. Carga de datos relativos a los cursos de formación, tanto de profesionales como de formación de formadores en la 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.
6. Identificación de las redes para la continuidad del Plan de Formación.
- 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 comunidades autónomas, 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.
7. Formación online
- Se establecerán las líneas estratégicas de cómo deberían implementarse los cursos de formación previstos en el catálogo a una plataforma de formación online con el objetivo de dar continuidad al plan no sólo de forma física, sino también virtual. De esta manera, se podría formar sobre la cultura del detalle a un público objetivo más numeroso.
  - Planteamiento de la estructura y guía pedagógica de la plataforma online, así como del sistema de evaluación.
  - Adaptación del material existente al planteamiento de formación online y de los casos prácticos correspondientes a cada curso.



**SEGITTUR**  
turismo e innovación

#### 8. Elaboración del informe final

- Redacción de un informe final con los principales resultados del plan de formación, con su correspondiente distribución por comunidades autónomas, provincias y perfiles de los asistentes.
- En el mismo informe se reflejarán las posibles mejoras o cambios, tanto estructurales como de contenidos, que deberían llevarse a cabo para la continuidad del plan.

#### 9. Elaboración del Informe del impacto

- Elaboración de un informe de 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. Mejoras obtenidas en la atención al cliente, cambios en los procesos de gestión.

### 4. CONTROL Y SEGUIMIENTO DEL SERVICIO

El trabajo se organizará bajo la forma de un proyecto, siendo un objetivo prioritario asegurar la calidad de los trabajos realizados. La organización del proyecto y su ejecución debe ser tal que permita obtener un seguimiento formal de su avance.

Debe existir una organización específica prevista para el desarrollo de los trabajos en la que cada función quede perfectamente identificada, y que cada función tenga asignada una persona responsable de su cumplimiento.

La empresa adjudicataria aportará un Jefe de Proyecto que coordine los trabajos del equipo de trabajo propuesto. El equipo de trabajo estará formado íntegramente por la empresa adjudicataria, que será responsable de la realización de todos los procesos y trabajos detallados en el presente documento.

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.

### 5. OTRAS OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA

#### 5.1 Calidad

Sin perjuicio de los certificados de calidad que deben presentar los licitadores, conforme establece el Pliego de Bases, el contratista se



**SEGITTUR**  
turismo e innovación

compromete a cumplir las normas de calidad vigentes en SEGITTUR para proyectos de características similares al que nos ocupa.

## 5.2 Documentación de los trabajos

Como parte de los trabajos objeto de la contratación, el adjudicatario se compromete a generar para cada producto obtenido toda la documentación que recoja la Metodología y especificaciones que se establezcan en la presente propuesta y que el adjudicatario acuerde con SEGITTUR.

Durante la ejecución de los trabajos objeto de esta contratación, el adjudicatario se compromete a facilitar a las personas designadas por SEGITTUR toda la información y documentación que éstas soliciten para disponer de un pleno conocimiento técnico de las circunstancias en que se desarrollan los trabajos, así como de los eventuales problemas que puedan plantearse.

Asimismo, deberán incluir en su oferta la designación de la persona o personas que, sin perjuicio de la responsabilidad propia de la empresa, estarán autorizadas para las relaciones con SEGITTUR a efectos del uso correcto del material y de la información a manejar. Se adjuntará una descripción de su perfil profesional, y sólo podrán ser sustituidas con la conformidad de SEGITTUR.

## 6. ESTRUCTURA DE LAS OFERTAS PRESENTADAS

### 6.1 PROPUESTA TÉCNICA

Las propuestas deberán entregarse atendiendo al siguiente esquema:

#### **Resumen Ejecutivo.**

En este resumen se reflejarán los puntos más representativos de la oferta presentada, con una extensión máxima de 15 folios.

#### **Datos Generales.**

**Memoria de presentación del proyecto**, incluyendo referencias a la realización de trabajos similares y comparación con los mismos.

**Descripción detallada del equipo de trabajo** según el siguiente esquema:

- Nombre.
- Formación.
- Función que desempeñará en el equipo
- Experiencia.



**SEGITTUR**  
turismo e innovación

### **Descripción de la solución propuesta.**

- Propuesta de programa para la ejecución del Plan de Formación. Descripción de los puntos a destacar, planificación de las sesiones de sensibilización y de los cursos de formación (cronograma), ejecución de las sesiones de sensibilización, ejecución de los cursos de formación y ejecución de los cursos de formación de formadores.
- Identificación de las redes para la continuidad del Plan de Formación.
- Modelo de Formación Online
- Modelo de Informe final
- Modelo de Informe de Impacto

### **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 entregará. Asociación de la entrega de dicha información a los hitos detallados en el Plan de trabajo.

Plan de trabajo. Cronograma temporal donde se reflejen las tareas previstas para conseguir cada uno de los puntos descritos en el CAPITULO 3, de acuerdo a la metodología propuesta. Reflejar entregables y distribución del equipo de trabajo.

### **Prestaciones complementarias.**

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

### **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.

En ningún caso podrán figurar datos económicos sobre la oferta presentada.



**SEGITTUR**  
turismo e innovación

## **7. ADJUDICACIÓN**

Los criterios objetivos que han de servir de base para la adjudicación del contrato son los que figuran en el Pliego de Bases.

Madrid, 5 de junio de 2009, por la Sociedad Estatal para la Gestión de la Innovación y las Tecnologías Turísticas, S.A.

Firmado: Juan Guerrero  
Director de Marketing y Comunicación



**SEGITTUR**  
turismo e innovación

## **ANEXO I: CATÁLOGO DE FORMACIÓN**

### **Dirigido a Propietarios o mandos intermedios**

#### **MÓDULO 1 CONOCER AL CLIENTE**

- Técnicas para realizar encuestas a clientes
- Claves para un sistema de atención de quejas

#### **MÓDULO 2 EMPEZAR POR EL PRINCIPIO: LA SELECCIÓN DEL PERSONAL**

- Técnicas para la selección de personal con vocación de servicio
- Diseño y puesta en marcha de la formación introductoria al puesto de trabajo

#### **MÓDULO 3 MOTIVAR PARA MEJORAR**

- Bases para la motivación del personal
- Fórmulas fáciles para la formación continua

#### **MÓDULO 4 FOMENTAR EL TRABAJO EN EQUIPO**

- Mejora de la comunicación y el servicio entre trabajadores de una misma empresa
- Dirección y animación de reuniones

#### **MÓDULO 5 PROMOVER ACUERDOS**

- Nociones básicas para dirigir con inteligencia emocional
- Detección, negociación y resolución de conflictos de forma positiva

### **Dirigido a Propietarios o mandos intermedios**

#### **MÓDULO 1 CONOCE A TU CLIENTE**

- Quiénes son los turistas y qué buscan
- Tipos de clientes y su comportamiento

#### **MÓDULO 2 CLAVES DE LA ATENCIÓN AL CLIENTE**

- Fórmulas para acoger amablemente
- Cómo convertir las quejas en oportunidades



**SEGITTUR**  
turismo e innovación

### MÓDULO 3 COMUNICACIÓN EFECTIVA

- El ABC de la comunicación efectiva: verbal y no verbal
- Cómo sonreír por teléfono y correo electrónico

### MÓDULO 4 TRABAJO EN EQUIPO

- La importancia del trabajo en equipo
- Actitud positiva y mejora continua

### MÓDULO 5 ¿QUÉ ME RECOMIENDA?

- Recomienda servicios y promociones de tu empresa
- Recomienda lugares y servicios de tu destino