



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE CONSULTORÍA PARA EL DESARROLLO DEL SISTEMA INTEGRAL DE CALIDAD TURÍSTICA EN DESTINO, SICTED, 2022.

1.- Objeto del servicio.

El objeto de este contrato es el servicio de ASESORÍA TÉCNICA EN GESTIÓN DEL SISTEMA INTEGRAL DE CALIDAD TURÍSTICA EN DESTINO, SICTED, PARA EL DESARROLLO DEL TRABAJO DEL ENTE GESTOR Y EMPRESAS DEL DESTINO SEVILLA.

El número de empresas adheridas al Sistema Integral de Calidad Turística del destino Sevilla, gestionado por el Ente Gestor de Congresos y Turismo de Sevilla asciende actualmente a 100, repartidas en todos los ciclos del sistema: ciclo 1, ciclo 2, ciclo 3, ciclo seguimiento, ciclo renovación, ciclo aceleración, ciclo distinción acelerada y servicios turísticos distinguidos por la COVID 19.

Durante el año 2022, el número de empresas podrá ascender, por nuevas adhesiones.

Las empresas están distribuidas en los siguientes ciclos:

- Ciclo aceleración: 20
- Ciclo 2: 1
- Ciclo 3: 3
- Ciclo distinción acelerada: 12
- Ciclo seguimiento: 38
- Ciclo renovación: 26
- Servicios turísticos distinguidos por la COVID 19: 25

2.- Características del servicio.

Los servicios requeridos en este pliego deberán llevarse a cabo siguiendo la normativa establecida en la Metodología SICTED en cuanto a duración, número de asistentes, temáticas, etc. Igualmente, deberán adaptarse a los cambios metodológicos que se lleven a cabo por SICTED durante el período de prestación de los mismos. Cómo es obligatorio por el Sistema, una misma persona acreditada en SICTED, no podrá ser asesor, formador y evaluador a la vez de una misma empresa adherida.

El trabajo con las nuevas empresas que se adhieran a partir de 2022 y aquellas empresas que están en la actualidad en el Ciclo 1 del sistema, tendrá como objetivo su distinción en el Comité Interdestinos 2022. El resto de empresas que ya trabajan en el sistema, trabajarán con el objetivo principal de revalidar su distinción en el Primer Comité Interdestinos 2022.

Código Seguro de verificación 8LKRXtXfaWzeqk8 / 25JNUA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://eadmin.gonce.eu/verifirma/code/8LKRXtXfaWzeqk8/25JNUA==>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Francisco Javier Torres Morote	FECHA	01/03/2022
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	PÁGINA	1/5



8LKRXtXfaWzeqk8 / 25JNUA==

- 1.) CAPTACIÓN
 Campaña de captación de nuevas empresas al SICTED Sevilla. En coordinación con el gestor Sicted de Congresos y Turismo de Sevilla, que indicará la tipología de oficios, llevará a cabo una labor de captación de empresas a través de visitas, contacto telefónico y/o email. Igualmente la empresa será responsable de la recopilación de la documentación necesaria por parte de las nuevas empresas para poder darlas de alta en el sistema. Con todas las nuevas empresas adheridas se ejecutarán los requisitos del sistema para su paso del ciclo 1 al 2.

- 2.) CICLO 1
 - Retomar el contacto mediante email y teléfono con todas las empresas que no se distinguieron en el 2021, en comunicación conjunta con Congresos y Turismo de Sevilla.
 - Realización de los módulos de formación obligatorios del Sistema para ciclo 1.
 - Realización de las asistencias técnicas individuales por cada empresa, obligatorias por el Sistema para ciclo 1.
 - Realización de las asistencias técnicas colectivas, obligatorias por el Sistema para ciclo 1.
 - Realización de las evaluaciones para su paso al ciclo 2. La duración de cada evaluación será de 90 minutos como máximo.

De todas estas actividades, se llevarán a cabo los informes obligatorios por plataforma: control de asistencia, medición de la satisfacción, etc. La empresa deberá cerrar la agenda de evaluaciones con todas las empresas y deberá llevar a cabo el trabajo de plataforma necesario para su correcto desarrollo.

Para su correcto paso al Ciclo 2, será importante dentro del trabajo de la empresa adjudicataria: velar por el cumplimiento del Plan de Mejora y la autoevaluación de las empresas y cualquier otra labor de gestión necesaria para que estas empresas se distinguan en el Segundo Comité Interdestinos 2022.

- 3.) CICLO 2:
 - Retomar el contacto mediante email y teléfono con todas las empresas.
 - Realización de los módulos de formación obligatorios del Sistema para ciclo 2.
 - Realización de las evaluaciones para su paso al ciclo 3. La duración de cada evaluación será de 60 minutos como máximo.
 - Colaborar (gestión de la convocatoria y confirmaciones y asistencia a las sesiones) con el Ente Gestor en la organización de los grupos de mejora a los que deben asistir las empresas.

De todas estas actividades, se llevarán a cabo los informes obligatorios por plataforma: control de asistencia, medición de la satisfacción, etc. La empresa adjudicataria deberá cerrar la agenda de evaluaciones con todas las empresas y deberá llevar a cabo el trabajo de plataforma necesario para su correcto desarrollo.

Para su correcto paso al Ciclo 3, será importante dentro del trabajo de la empresa adjudicataria velar por el cumplimiento del Plan de Mejora y cualquier otra labor de gestión necesaria para su superación de ciclo.

Código Seguro de verificación 8LKRXtXfaWzeqk8 / 25JNUA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://eadmin.gonce.eu/verifirma/code/8LKRXtXfaWzeqk8/25JNUA==>
 Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Francisco Javier Torres Morote		FECHA	01/03/2022
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	8LKRXtXfaWzeqk8 / 25JNUA==	PÁGINA	2/5
				
8LKRXtXfaWzeqk8 / 25JNUA==				

- 4.) CICLO 3
 - Retomar el contacto mediante email y teléfono con todas las empresas, en comunicación conjunta con Congresos y Turismo de Sevilla.
 - Realización de los módulos de formación obligatorios del Sistema para ciclo 3.
 - Realización de las asistencias técnicas individuales por cada empresa, obligatorias por el Sistema para ciclo 3.
 - Realización de las asistencias técnicas colectivas, obligatorias por el Sistema para ciclo 3.
 - Realización de las evaluaciones para su paso al ciclo 4. La duración de cada evaluación será de 90 minutos como máximo.

De todas estas actividades, se llevarán a cabo los informes obligatorios por plataforma: control de asistencia, medición de la satisfacción, etc. La empresa deberá cerrar la agenda de evaluaciones con todas las empresas y deberá llevar a cabo el trabajo de plataforma necesario para su correcto desarrollo.

Para su correcto paso al Ciclo 4, será importante dentro del trabajo de la empresa adjudicataria: velar por el cumplimiento del Plan de Mejora y la autoevaluación de las empresas y cualquier otra labor de gestión necesaria para su paso de ciclo.

- 5.-) CICLO SEGUIMIENTO
 - Retomar el contacto mediante email y teléfono con todas las empresas, en comunicación conjunta con Congresos y Turismo de Sevilla.
 - Impartición de dos sesiones de formación de dos horas de duración cada una (primera y segunda convocatoria), cuya temática será acordada con Congresos y Turismo de Sevilla, según establece la metodología SICTED.
 - Realización de las evaluaciones para su paso a Ciclo renovación. La duración de cada evaluación será de 90 minutos como máximo.
 - Colaborar (gestión de la convocatoria y confirmaciones y asistencia a las sesiones) con el Ente Gestor en la organización de los grupos de mejora a los que deben asistir las empresas. Se llevarán a cabo 1 o 2 grupos de mejora.

De todas estas actividades, se llevarán a cabo los informes obligatorios por plataforma: control de asistencia, medición de la satisfacción, etc. La empresa deberá cerrar la agenda de evaluaciones con todas las empresas y deberá llevar a cabo el trabajo de plataforma necesario para su correcto desarrollo.

Para su correcto paso al Ciclo Renovación, será importante dentro del trabajo de la empresa licitadora: velar por el cumplimiento del Plan de Mejora y cualquier otra labor de gestión necesaria para su paso de ciclo.

- 6.-) CICLO RENOVACIÓN
 - Retomar el contacto mediante email y teléfono con todas las empresas, en comunicación conjunta con Congresos y Turismo de Sevilla.

Código Seguro de verificación 8LKRxtXfaWzeqk8/25JNUA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://eadmin.gonce.eu/verifirma/code/8LKRxtXfaWzeqk8/25JNUA==>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Francisco Javier Torres Morote		FECHA	01/03/2022
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	8LKRxtXfaWzeqk8/25JNUA==	PÁGINA	3/5
				
8LKRxtXfaWzeqk8/25JNUA==				

- o Impartición de dos sesiones de formación de dos horas de duración cada una (primera y segunda convocatoria), cuya temática será acordada con Congresos y Turismo de Sevilla, según establece la metodología SICTED.
- o Realización de las evaluaciones para su paso a Ciclo seguimiento. La duración de cada evaluación será de 90 minutos como máximo.
- o Colaborar (gestión de la convocatoria y confirmaciones y asistencia a las sesiones) con el Ente Gestor en la organización de los grupos de mejora a los que deben asistir las empresas. Se llevarán a cabo 1 o 2 grupos de mejora.

De todas estas actividades, se llevarán a cabo los informes obligatorios por plataforma: control de asistencia, medición de la satisfacción, etc. La empresa deberá cerrar la agenda de evaluaciones con todas las empresas y deberá llevar a cabo el trabajo de plataforma necesario para su correcto desarrollo.

Para su correcto paso al Ciclo Seguimiento, será importante dentro del trabajo de la empresa adjudicataria: velar por el cumplimiento del Plan de Mejora y cualquier otra labor de gestión necesaria para su paso de ciclo.

3. Lugar y horarios de la ejecución del servicio.

Dada la diversidad de oficios entre las empresas SICTED participantes en el sistema en Sevilla, y la dificultad para compaginar los requisitos SICTED con sus horarios de trabajo diario, la empresa adjudicataria deberá prestar los servicios de asistencias técnicas, módulos de formación, grupos de mejora y evaluaciones dentro de los siguientes días y horarios: lunes a viernes de 09:00 a 22:00 hrs / sábados de 09:00 a 14:00 hrs. en la ciudad de Sevilla.

4. Convocatorias :

La empresa adjudicataria colaborará en las convocatorias y confirmaciones de éstas (a través de email y teléfono), dirigidas a las empresas SICTED, que Congresos y Turismo de Sevilla lleve a cabo en relación a actos institucionales o información de actividades que entienda sea de interés para las empresas adheridas del sistema. Se establecen un máximo de 7 convocatorias.

Artículo 5. Digitalización de las encuestas:

la empresa adjudicataria deberá digitalizar en archivo excel compatible para su importación a la plataforma SICTED, 200 encuestas de satisfacción de destino, modelo del sistema, que Congresos y Turismo de Sevilla aportará a través de la labor llevada a cabo en sus oficinas de Información Turística.

El archivo digitalizado de dichas encuestas deberá entregarse al Ente Gestor, siempre y cuando Congresos y Turismo de Sevilla le haya hecho entrega de las 200 encuestas con un mínimo de dos semanas de antelación.

Código Seguro de verificación 8LKRXtXfaWzeqk8 / 25JNUA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://eadmin.gonce.eu/verifirma/code/8LKRXtXfaWzeqk8/25JNUA==>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Francisco Javier Torres Morote	FECHA	01/03/2022
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	PÁGINA	4/5



8LKRXtXfaWzeqk8 / 25JNUA==

2.-PLAZO DE EJECUCIÓN

La empresa adjudicataria del contrato llevará a cabo los servicios antes descritos, desde la formalización del contrato hasta el 20 de diciembre de 2022, pudiéndose realizar una prórroga de un año de duración.

3.-PRECIO DE LICITACIÓN

El presupuesto máximo de esta licitación ascenderá a 30.000,00 € más IVA, para el periodo inicial de dos años de duración del contrato.

4.-MEMORIA DESCRIPTIVA

Las empresas deberán entregar una memoria descriptiva que presenten del proyecto a desarrollar. La documentación completa deberá ser presentada además en formato digital de forma obligatoria.

Código Seguro de verificación 8LKRXtXfaWzeqk8 / 25JNUA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://eadmin.gonce.eu/verifirma/code/8LKRXtXfaWzeqk8/25JNUA==>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Francisco Javier Torres Morote		FECHA	01/03/2022
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	8LKRXtXfaWzeqk8 / 25JNUA==	PÁGINA	5/5



8LKRXtXfaWzeqk8 / 25JNUA==