

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA ADJUDICACIÓN DE LOS SERVICIOS DE FORMACIÓN, ASESORAMIENTO Y EVALUACIÓN CONTEMPLADOS EN EL PROYECTO SISTEMA INTEGRAL DE CALIDAD TURÍSTICA EN DESTINO-SICTED, EN EL ÁMBITO TERRITORIAL DE LA ISLA DE GRAN CANARIA PARA EL AÑO 2024.**

**EXPEDIENTE 9/2024**

**ANTECEDENTES**

Turismo de Gran Canaria, en calidad de ente Gestor del Destino Gran Canaria, ha encargado a la Cámara Oficial de Comercio, Industria, Servicios y Navegación de Gran Canaria, la gestión del desarrollo y funcionamiento del proyecto Sistema Integral de Calidad Turística en Destino-SICTED en el ámbito territorial de la isla de Gran Canaria durante el 2024.

El SICTED constituye un sistema de gestión de la calidad en destinos y es un proyecto desarrollado por la Secretaría de Estado de Turismo (SETUR), con el objeto de promover la calidad y la excelencia turística.

Este proyecto consiste en la difusión y aplicación de una serie de manuales de buenas prácticas en las empresas y entidades que participan de la experiencia del turista en un destino. Cuenta con una estructura de ciclos, por los que deben ir pasando las empresas adheridas. Para cada ciclo, con el fin de conseguir o renovar el distintivo según el caso, se establecen una serie de actividades de obligado cumplimiento por parte de las empresas; actividades que se dividen en dos bloques: uno de asesoramiento y formación (que incluye asistencias técnicas individuales y colectivas, formación y grupos de mejora); y otro de evaluación externa.

La Cámara no dispone de personal de estructura disponible que pueda realizar las actividades descritas en el párrafo anterior, por lo que convoca esta licitación para la contratación de aquellas empresas y profesionales que, contando con la suficiente solvencia técnica y económica, estén interesados en prestar estos servicios de formación, asesoramiento y evaluación, propios del proyecto SICTED, gestionados por la Cámara.

**1. PRESTACIONES**

**LOTE 1. Formación y Asesoramiento**, con el siguiente contenido:

- 3 jornadas de presentación del proyecto SICTED a empresas y servicios turísticos, procurando que las mismas se celebren en diferentes puntos de la isla.
- 100 horas de acciones formativas por ciclos, siguiendo la metodología del SICTED. Para ello, se hará un calendario con un plan formativo anual de las jornadas a impartir, en función de los ciclos y de los Comités de Distinción establecidos. Se realizarán los cursos que exige el proyecto para cada ciclo, en tres convocatorias, en las que se ofrecerán diversos horarios para que las empresas puedan adaptarse.
- 8 asistencias técnicas colectivas: jornadas de asistencia técnica colectiva a las empresas según las exigencias del Proyecto para cada ciclo.
- 66 asistencias técnicas individuales: visitas de asistencia técnica a las empresas según las exigencias del Proyecto para los ciclos en los que corresponde.

- 8 grupos de mejora del destino: crear y promover los grupos de mejora de destino en los ciclos en que corresponda, atendiendo a las necesidades detectadas, así como a las áreas que demanden los empresarios. De estos grupos deberán salir propuestas que ayuden a la mejora del destino.
- Se hará entrega, a la Cámara de Comercio de Gran Canaria de la documentación justificativa que se requiera respecto de las acciones desarrolladas.

**LOTE 2. Evaluaciones y Distinción/Renovación, con el siguiente contenido:**

- Evaluación externa a las empresas. Estas evaluaciones podrán ser de distinción (128), o de seguimiento (72), en función del ciclo en que se encuentre la empresa. Esta función no podrá ser realizada por aquellos técnicos que hayan trabajado como asesores o formadores del SICTED en la empresa a evaluar.
- Se hará entrega, a la Cámara de Comercio de Gran Canaria de la documentación justificativa que se requiera respecto de las acciones desarrolladas.

Ambos lotes se licitan para ser ofrecidos en la isla de Gran Canaria, sin que una misma empresa/profesional pueda presentarse a los dos lotes.

Se parte de un total inicial de 245 establecimientos (que podría variar debido a bajas o nuevas incorporaciones), repartidos por ciclos como sigue:

CICLOS	ESTABLECIMIENTOS
1	74
2	10
3	8
4	16
<b>Seguimiento</b>	91
<b>Renovación</b>	46

La impartición de las acciones formativas, de asesoramiento y de evaluación establecidas por la metodología SICTED, comprende las operaciones de puesta en marcha de las acciones, la impartición, el seguimiento en coordinación con los técnicos de la Cámara, así como el suministro de cuanta información fuere requerida por la contratante.

La contratante irá comunicando a los adjudicatarios del inicio de los ciclos con la antelación suficiente como para que puedan realizar correctamente su actividad.

**2. SEDES DE FORMACIÓN Y ACTIVIDADES COLECTIVAS:**

La formación, las asistencias técnicas colectivas y los grupos de mejora se impartirán en las instalaciones aportadas por la Cámara de Comercio de Gran Canaria o bien por medio de plataformas online, debiendo el adjudicatario disponer de los recursos suficientes en relación con los requeridos en la metodología SICTED.

Las asistencias técnicas individuales y las evaluaciones externas se llevarán a cabo en cada uno de los establecimientos receptores de los servicios.

**3. REQUISITOS DE LOS PROFESIONALES:**

Acreditación como Gestor, Formador, Asesor y Evaluador SICTED, siendo valorable:

- Experiencia superior 3 años, en actividades de formación, consultoría o evaluación en el marco del proyecto SICTED.

- Experiencia superior a 2 años en actividades de consultoría, formación y evaluación en el marco de otros sistemas de calidad.
- Experiencia superior a 2 años en el asesoramiento a empresas turísticas de Gran Canaria.

#### **4. OBLIGACIONES TÉCNICAS DE LOS ADJUDICATARIOS:**

Será obligación de los adjudicatarios, en especial, las siguientes:

- Presentar un programa de ejecución de las acciones debidamente temporalizado.
- Estar disponible para el inicio de las actividades de manera inmediata.
- Coordinar en todo momento su actividad con los técnicos de la Cámara de Comercio de Gran Canaria.
- Custodiar la documentación relativa a la justificación de las acciones y, posteriormente, entregarla cuando le sea requerida.