

# INFORME JUSTIFICATIVO DE LA NECESIDAD PARA CELEBRAR UN CONTRATO DE SERVICIOS DE ASISTENCIA TÉCNICA PARA LA IMPLANTACIÓN Y DESARROLLO DEL 'SISTEMA INTEGRAL DE CALIDAD TURÍSTICA ESPAÑOLA EN DESTINOS' (SICTED) EN EL MUNICIPIO DE SANTA CRUZ DE TENERIFE.

## 1. Antecedentes y justificación de la necesidad. -

### 1.1.Introducción

---

El Sistema Integral de Calidad Turística Española en Destinos (SICTED) es un programa desarrollado por la Secretaría de Estado de Turismo que tiene como finalidad la gestión integral y permanente de la calidad en un destino turístico.

El objetivo principal es lograr un nivel de calidad homogéneo en los servicios ofrecidos al turista dentro de ese destino, englobando tanto los servicios turísticos propiamente dichos como aquéllos otros que, sin serlo estrictamente, inciden en el itinerario de consumo del turista.

Los principales beneficios de implantar el SICTED para el destino son:

- Fortalecer la estructura de gestión permanente, a través de la mesa de la calidad y del gestor SICTED, que vele por el incremento de la competitividad de las empresas y servicios turísticos del destino.
- Ofrecer un nivel de calidad homogéneo en todos los servicios turísticos.
- Incrementar la satisfacción de los turistas y fomentar su fidelización.
- Fomentar la implicación y participación del sector público y privado en el desarrollo turístico del destino.
- Participar con otros destinos en un proyecto de gestión de la calidad a nivel nacional.

La metodología del SICTED está basada en un modelo participativo que requiere que las empresas y servicios turísticos adheridos se comprometan con la calidad turística de su destino. Ofrece, entre otras cosas, un plan formativo, visitas de asistencia técnica por parte de asesores SICTED, talleres de dudas y soluciones, grupos de trabajo que desarrollan propuestas de mejora para el destino y evaluaciones que contrastan la adecuación de la empresa o servicio turístico a los estándares de calidad y que culminan con la obtención del distintivo Compromiso de Calidad Turística para las empresas y servicios turísticos adheridos.

El destino de Santa Cruz de Tenerife está comprometido con la mejora continua, la excelencia y con la oferta turística de calidad al visitante como elementos estratégicos en su desarrollo futuro. Igualmente, la situación actual, marcada por la



crisis económica provocada por la pandemia de la COVID-19, ha afectado de forma directa al sector turístico. En este sentido, una de las estrategias para trabajar con las empresas y establecimientos turísticos, es la calidad y seguridad del destino; ambos aspectos abordados directamente por la metodología SICTED.

La Sociedad de Desarrollo de Santa Cruz de Tenerife (en adelante Sociedad de Desarrollo), es la entidad que ostenta las competencias en turismo en el municipio de Santa Cruz de Tenerife, y es la entidad que ejerce, dentro de la metodología del SICTED, la figura de Ente Gestor responsable del proyecto frente a la Secretaría de Estado de Turismo, firmante del protocolo de adhesión a SICTED y asumiendo los compromisos de la implantación en el destino, gestionando y coordinando todas las acciones previstas en el mismo.

El destino turístico de Santa Cruz de Tenerife, se dio de alta en el SICTED en diciembre de 2019, y desde mayo de 2020 hasta la actualidad ha trabajado con los establecimientos del municipio de Santa Cruz de Tenerife. Para ello, durante este periodo se ha realizado un esfuerzo de adaptación y digitalización para cumplir con la metodología SICTED y apoyar la complicada situación de las empresas, pero igualmente, para cumplir con las restricciones impuestas por la crisis sanitaria.

El destino de Santa Cruz de Tenerife cuenta con 37 establecimientos en el ciclo 2, que fueron distinguidos, en los comités de diciembre de 2020 y junio de 2021, con el Distintivo Compromiso de Calidad Turística y con el Distintivo SCTE Destino Seguro Preparado COVID-19.

Además, se encuentran adheridos otros 19 establecimientos en ciclo 1. El desglose por oficios y ciclo de estos 56 establecimientos es el siguiente:

Oficio	Número de establecimientos Ciclo 1	Número de establecimientos Ciclo 2	Total
Agencias de viajes		1	1
Atraque de cruceros y ferries	1		1
Bares y cafeterías	4	2	6
Comercios	4	1	5
Espacios escénicos permanentes		2	2
Espacios naturales protegidos	1		1
Espacios para turismo de reuniones		1	1
Guías turísticos		3	3
Hoteles y apartamentos turísticos	2	8	10
Museos y centros de interés turístico visitable		10	10
Oficinas de información turística		2	2
Parques de ocio		2	2
Playas	1		1
Restaurantes y empresas turísticas de Catering	6	3	9
Transporte turístico		1	1
Turismo activo		1	1
<b>Total</b>	<b>19</b>	<b>37</b>	<b>56</b>

En el destino de Santa Cruz de Tenerife, además, se resaltan los siguientes hitos:

- Se ha constituido la Mesa de Calidad de Turismo de Santa Cruz de Tenerife, como elemento de Gobernanza del destino turístico de Santa Cruz de Tenerife.
- Se han aprobado los grupos de mejora a desarrollar en 2021, empezándose a trabajar en el primero de ellos: “Mejora de la Gestión del Turismo MICE en el Municipio de Santa Cruz de Tenerife”. El segundo grupo de mejora previsto, pero que no se ha constituido aún es “Cruceros y ciudad”
- El índice de eficacia del destino Santa Cruz de Tenerife (índice que ofrece una visión general del estado anual de los destinos SICTED) del año 2020 se ha situado en el segundo puesto a nivel de la Comunidad Autónoma de Canarias y en el tercer puesto a nivel nacional.
- Se ha recibido por parte de la Secretaría de Estado de Turismo el premio al mejor gestor SICTED 2020, en el marco de la XI Edición de los premios SICTED.

## 1.2. Alineación estratégica

---

Esta acción se enmarca dentro del ‘Contrato-Programa con el Excmo. Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife 2018 – 2021’, concretamente en el ‘Eje IV Desarrollo Turístico’ que “trata de revisar e implementar las estrategias turísticas, centrado en la obtención de resultados concretos para la Sociedad de Desarrollo de Santa Cruz de Tenerife, para lograr optimizar los resultados de la política turística municipal.”

En concreto, en la línea “Sistema de Calidad Turística en Destino. Pretende mejorar la calidad de Santa Cruz de Tenerife como municipio turístico utilizando la metodología del Sistema de calidad Turística en Destino (SICTED) de la Secretaría de Estado de Turismo, actividades complementarias, estableciendo un sistema de gestión que mejora de la calidad en las empresas y servicios turísticos que influyen en el destino.”

## 1.3. Objetivos

---

La Sociedad de Desarrollo, con la implantación de la metodología ofrecida en el SICTED, persigue mejorar la calidad del municipio de Santa Cruz de Tenerife como destino turístico.

Igualmente, los objetivos específicos son:

- Trabajar la mejora continua del destino.
- Continuar la estrategia de mejora de la calidad en las empresas y servicios turísticos que influyen en el destino.
- Establecer un sistema de gestión para Santa Cruz de Tenerife como destino turístico.
- Garantizar el correcto uso de la metodología del SCTE Destinos (SICTED).





- Formar y asesorar a las empresas en aspectos que incrementen la calidad de sus productos y servicios.
- Distinguir y reconocer a empresas de Santa Cruz que apuesten por la calidad.
- Reforzar el rol de la Mesa de la calidad del destino y profundizar en el sistema de gobernanza.
- Involucrar a los agentes públicos y privados en la gestión del destino.
- Potenciar la marca de ciudad y el marketing de destino.

## 2. Objeto del contrato

El objeto del contrato es la prestación de servicios para la implantación, el desarrollo y la continuidad del 'Sistema Integral de Calidad Turística Española en Destinos' (SICTED) en el municipio de Santa Cruz de Tenerife, para implicar a las empresas y recursos turísticos en la mejora continua de la calidad del destino turístico.

## 3. Descripción del servicio objeto del contrato.

La empresa adjudicataria tendrá que realizar todos los trabajos propios y necesarios para el destino turístico del municipio de Santa Cruz de Tenerife contemplados bajo la metodología SICTED.

El diseño, planificación, gestión y ejecución de esta asistencia técnica, con la metodología SICTED, se realizará bajo la coordinación y supervisión de la Sociedad de Desarrollo. Para la ejecución, la empresa adjudicataria requerirá del visto bueno de la Sociedad de Desarrollo para la planificación y las acciones derivadas de ella.

### 3.1. Descripción y condiciones de los trabajos a realizar

Para cumplir con el objeto del contrato, la empresa adjudicataria deberá realizar los siguientes trabajos y acciones:

#### *Organización y gestión general*

- Aplicar y seguir, de manera vinculante para este contrato la metodología SICTED en su totalidad, en todos los procesos y trabajos, y siempre bajo la última actualización disponible de dicha metodología. La empresa licitadora deberá realizar todos los trabajos relacionados en dicha metodología SICTED.
- Gestión completa del destino Santa Cruz de Tenerife en la plataforma [www.calidadendestino.org](http://www.calidadendestino.org). La información subida a la plataforma debe estar actualizada, al día, tanto la desprendida de las tareas y servicios prestados por la empresa adjudicataria, como la de las empresas adheridas. La empresa adjudicataria velará por que dicha información sea veraz y correcta en cada momento, así como su entrega en plazo, siguiendo la metodología SICTED.
- La documentación original generada durante el proyecto será entregada al final del mismo a la Sociedad de Desarrollo. Igualmente se hará entrega, en





formato digital, de toda la documentación acreditativa de los trabajos realizada con cada empresa. En dicha copia digital se incluirán todos los documentos y formatos elaborados que se desprendan del presente contrato y que obliga la metodología SICTED para cada uno de los trabajos y acciones a desempeñar.

- Mantener interlocución directa con Turespaña y con el Gobierno de Canarias para aquellos casos que sea necesario realizar consultas o para tratar cualquier asunto relacionado con la gestión del SICTED.
- Realizar todos los trabajos para la elaboración y realización de la encuesta de satisfacción del destino tal y como se establece en la metodología SICTED.
- La planificación y realización de reuniones quincenales de seguimiento del proyecto y del contrato con la Sociedad de Desarrollo.
- Generar un sistema de gestión documental donde compartir con el Gestor de destino la documentación relativa a cada empresa, así como un archivo con los datos de cada establecimiento, cualquier que sea su estado, potencial o interesado, adherido o distinguido. Este archivo debe ser compartido en tiempo real y debe estar constantemente actualizado y su formato debe recibir el visto bueno de la Sociedad de Desarrollo. Dicho documento, entre otras cosas, tendrá la información de contacto de cada establecimiento y el estado de cada uno de los trabajos realizados o pendientes de realizar, y todos aquellos aspectos y notas que reflejen la situación de cada establecimiento.
- Se debe crear un cuadro de mando integral que permita conocer el estado actual del destino SICTED en cada momento, estará disponible online y será actualizado al menos una vez al mes. En esta herramienta, incluirá estadísticas de estado de los establecimientos, de acciones realizadas y los propios indicadores del SICTED, tales como los índices de control, la comparación con otros destinos, indicadores propios de la gestión del SICTED, la encuesta de satisfacción del destino, y todos aquellos indicadores que facilite la plataforma SICTED, etc. Para su configuración la empresa adjudicataria presentará una propuesta de indicadores a la Sociedad de Desarrollo debiendo contar con el visto bueno de la misma.
- La empresa adjudicataria trabajará de forma alineada con los requisitos y criterios de los Premios SICTED, debiendo realizar un planteamiento y una estrategia de forma que en todo momento y a lo largo de todo el contrato se logren los distintos hitos que deriven para la consecución de estos premios. En este sentido, la empresa también será la encargada de preparar la candidatura a las distintas categorías de premios a los que se opten.
- Coordinación con otros proyectos estratégicos para el destino de Santa Cruz, como pueda ser el Club de producto gastronómico 'Degusta Santa Cruz', la promoción comercial, la generación de producto y marketing turístico o la elaboración y ejecución del Plan Estratégico de Turismo o del Plan de acción





DTI. Concretamente, respecto al Plan de Estratégico de Turismo de Santa Cruz, la empresa adjudicataria participará, en el caso de ser necesario, en aquellos cuestionarios, entrevistas, reuniones o mesas de trabajo que así se requieran por parte de la Sociedad de Desarrollo.

#### *Captación de establecimientos y servicios*

- Captar y adherir nuevas empresas al SICTED. Para esto, la empresa adjudicataria realizará las actuaciones de promoción, captación y adhesión de empresas necesarias. Si fuera preciso, se organizará y realizará jornadas de presentación o talleres de sensibilización a colectivos y grupos de interés que favorezcan la captación y/o visitas individuales presenciales a las potenciales empresas.
- La empresa adjudicataria deberá captar y adherir al destino tantas empresas como sean necesaria para lograr la distinción de las contempladas en el apartado '*Número de empresas adheridas y distinguidas*', teniendo en cuenta que, para lograr el número de empresas distinguidas, habrá que tener una masa crítica de empresas adheridas, suficiente, ya que un número relevante de estas no consiguen realizar los compromisos para lograr finalmente la distinción.

#### *Trabajos con establecimientos distinguidos y adheridos*

- Planificar y realizar acciones de seguimiento que garanticen la continuidad de las empresas ya adheridas y distinguidas. Esto implica llevar a cabo acciones de dinamización de los distintos colectivos vinculados al SICTED, entre ellos, los establecimientos distinguidos, establecimientos adheridos o miembros de la mesa de calidad. De esta forma, se debe generar distintos mecanismos que permitan tener activos e involucrados, de forma continua, a cada uno de estos grupos de miembros participantes en el SICTED.
- Ser el interlocutor del destino con todas las empresas del proyecto y las que quieran acceder al mismo, teniendo que resolver las dudas e incidencias.
- Implantación del manual de buenas prácticas que le corresponda a cada establecimiento adherido según al oficio o subsector al que pertenezca.
- Llevar a cabo las autoevaluaciones con los establecimientos adheridos.
- Planificación, supervisión y desarrollo de las visitas de '*Asistencia técnica individualizada*' (ATI) a cada empresa y servicio turístico adherido y correspondientes a los compromisos a cumplir para cada ciclo.
- Elaborar e implementar un '*Plan de mejora*' para cada empresa adherida. Igualmente, se realizarán las acciones de apoyo y seguimiento necesarias para lograr que las empresas adheridas consigan las evidencias del cumplimiento de dicho plan de mejora, tal y como indica la metodología SICTED.





- Planificación, supervisión y desarrollo de los talleres de 'Asistencia técnica colectiva' (ATC) necesarios para todas las empresas y servicios turísticos adheridos al SICTED y correspondientes a los compromisos a cumplir para cada ciclo.
- Planificación, supervisión y desarrollo de la evaluación correspondiente a cada empresa adherida (evaluación completa o evaluación de seguimiento) y correspondientes a los compromisos a cumplir para cada ciclo, tal y como indica la metodología SICTED. Debe garantizarse que la persona evaluadora no haya tomado parte en el proceso de asesoramiento o formación de los establecimientos a evaluar.
- La empresa adjudicataria deberá disponer de los medios técnicos necesarios para llevar a cabo su relación, comunicación y seguimiento con la empresa por medios digitales y telemáticos, adaptándose a la realidad de cada empresa. De esta forma, la empresa deberá garantizar la posibilidad de realizar, entre otros trabajos, las ATI, las ATC, las evaluaciones, las reuniones de grupos de mejora o las acciones formativas, conectándose de forma online, digital y remota, individual o grupal, siempre y cuando sea permitido bajo lo pautado en la metodología SICTED.

### Formación

- Planificación, supervisión y desarrollo del programa de formación para las empresas adheridas correspondientes a los compromisos a cumplir para cada ciclo, ya sea mediante el 'Modelo de implantación acelerada' o por el 'Modelo de implantación 4+2 ciclos'.
- La empresa adjudicataria deberá cumplir y seguir en cada momento la metodología SICTED para la impartición de la formación, así como las distintas adaptaciones, restricciones y adaptaciones necesarias provocadas por la COVID-19.
- En este sentido, se debe aportar las soluciones técnicas para que la formación se pueda impartir en su totalidad de forma digital y telemática. Para esto, la empresa, al margen de la plataforma de formación del SICTED, debe disponer medios técnicos y humanos necesarios para su impartición.
- La empresa licitadora planteará, en su oferta, el plan de formación previsto que mejor se adapte a las empresas y naturaleza del destino de Santa Cruz de Tenerife. Debe tener en cuenta los compromisos según el ciclo que se encuentren las empresas, tanto del 'Modelo de implantación acelerada' como del 'Modelo de implantación 4+2 ciclos', recogiendo la formación obligatoria y no obligatoria ya facilitada por la plataforma SICTED y, además, plantear formación específica avanzada de calidad, a medida y de nivel para las empresas que necesiten acceder a formación "libre" para ciclos avanzados dentro de la metodología SICTED. Igualmente, se deben plantear tantas sesiones y ediciones de un mismo curso como sea necesario, de forma que se



adecue a las necesidades de las empresas y sea un número óptimo para satisfacer al número de empresas adheridas en todo momento. Todo este plan de formación y su planificación detallada debe plasmarse en la memoria para su valoración, en el apartado 'Plan de formación', si bien, para su ejecución debe ser sometido a revisión y a visto bueno de la Sociedad de Desarrollo, pudiendo realizarse por parte de esta, ajustes y cambios en la misma.

- En cada acción formativa, la empresa adjudicataria se encargará de realizar todas las acciones de organización de la misma, convocar a los asistentes, el control de asistencia, la elaboración, distribución de materiales y contenidos, la impartición de la formación y los cuestionarios de satisfacción, adecuándose, en todo momento, a la metodología SICTED.
- La empresa adjudicataria, deberá elaborar y entregar a cada empresa beneficiaria de la formación acreditaciones de la misma, así como cumplir con el resto de obligaciones relacionadas con la formación planteadas en la metodología SICTED.

#### *Mesa de calidad*

- Coordinar y gestionar la 'Mesa de calidad en destino' debiendo de realizar la propuesta la planificación y metodología a seguir. En cada una de las convocatorias la empresa adjudicataria realizará la coordinación integral de la misma, debiendo elaborar el orden del día, el planteamiento del contenido a tratar, realizar la convocatoria, levantar acta y llevar a cabo las dinámicas necesarias para su correcto desarrollo y consecución de los objetivos. Igualmente incorporará aquellas decisiones al resto la planificación y tareas del presente contrato.

#### *Grupos de mejora*

- Crear, gestionar, coordinar y dirigir los 'Grupos de Mejora', planteando tantos grupos de mejora como sea necesario para la integración y participación de las empresas adheridas, facilitando el cumplimiento de compromisos para cada ciclo, así como de interés estratégico para el destino. La empresa adjudicataria realizará la coordinación integral cada grupo de mejora, debiendo realizar la convocatoria, levantar acta, generar contenido y llevar a cabo las dinámicas necesarias para su correcto desarrollo y consecución de los objetivos.
- Para estos grupos de mejora, la empresa adjudicataria deberá identificar las áreas de mejora del destino, canalizando las decisiones hacia propuestas de mejora concretas, debiendo plasmarlas en proyectos de mejora del destino de Santa Cruz de Tenerife acompañados de un plan de trabajo y de ejecución concreto, que facilitará a la Sociedad de Desarrollo.





- La empresa adjudicataria deberá realizar, al comienzo del contrato, un diagnóstico completo del destino de Santa Cruz, proponiendo áreas y acciones de mejora, de forma que sirva como input para futuras convocatorias relacionadas con Planes de Sostenibilidad turística o Fondos Next Generation. Para la elaboración de este diagnóstico, al menos, se debe realizar un cuestionario o entrevista individual a todos los servicios turísticos distinguidos y adheridos, un análisis de los indicadores turísticos y socioeconómicos del destino y una análisis de benchmarking y de detección de buenas prácticas de otros destinos, así como integrar todos aquellos que elementos de la metodología SICTED que aporten información como las encuestas a los turistas o los grupos de mejora.

### *Comunicación y difusión*

- La empresa adjudicataria deberá diseñar y elaborar la estrategia y acciones de marketing y comunicación del proyecto SICTED, donde se tenga en cuenta, entre otras cosas, los distintos grupos de interés, la dinamización de las empresas potenciales, adheridas o distinguidas, la promoción de ellas y de sus distintivos ante el visitante, el alineamiento con el marketing del destino turístico, así como la comunicación completa del proyecto SICTED. La estrategia y acciones de marketing y comunicación debe plasmarse en la memoria para su valoración, en el apartado 'Estrategias y acciones de marketing y comunicación'.
- Realizar acciones de dinamización para todas las empresas adheridas a través de llamadas, comunicados, newsletter, etc. favoreciendo el mantenimiento del interés y la implicación a lo largo de todo el proceso dentro del SICTED.
- Todas las comunicaciones por email, ya sea con las empresas potenciales, adheridas o distinguidas, así como cualquier grupo de interés, incluido los miembros de la mesa de calidad, deben ser realizadas con una herramienta de email marketing como 'Mailchimp' o equivalente, puesta a disposición por la empresa adjudicataria. En este sentido, será la empresa adjudicataria, la encargada de elaborar las plantillas y los contenidos de los envíos, teniendo facilitar de los distintos reportes de resultados de cada uno de ellos. Los envíos y plantillas deberán contar con el visto bueno de la Sociedad de Desarrollo.
- Elaboración de documentos, plantillas y formularios necesarios para cada una de las acciones del presente contrato, debiendo contar con el visto bueno de la Sociedad de Desarrollo y respetando el manual de identidad de la metodología SICTED.
- Presentación en ferias o eventos públicos de promoción del destino de Santa Cruz de Tenerife al SICTED, como pueda ser Fitur o similares. Para esto la



- empresa adjudicataria preparará una presentación y el material específico para llevar a cabo dicho acto público.
- Apoyo en la comunicación a realizar del proyecto por parte de la Sociedad de Desarrollo y el Ayuntamiento de Santa Cruz, esto es, ruedas de prensa, notas de prensa, difusión en canales de comunicación, redes sociales, etc. facilitando el contenido necesario para las mismas. En este sentido, la empresa adjudicataria deben generar fotografías de calidad de cada acción desarrollada durante el contrato, no solo para su difusión por parte de la Sociedad de Desarrollo, sino para ser incluidos en los distintos informes de seguimiento. Aparte de las entregas parciales de fotografías según se vayan necesitando, el dossier completo fotográfico será entregado en copia digital al finalizar el contrato.
  - La imagen trasladada a terceros, en documentos, presentaciones, emails, etc. requiere del visto bueno de la Sociedad de Desarrollo, debiendo incorporar en ellos la marca ciudad o la imagen que se estime por la Sociedad de Desarrollo (<http://www.sociedad-desarrollo.com/marcaciudad/marcaciudad.htm>).
  - Organizar los actos de entrega de distintivos a las empresas. La empresa adjudicataria deberá realizar todos los trabajos y elaborar los documentos necesarios, antes de finalizar el contrato, para que la Sociedad de Desarrollo pueda llevar a cabo la entrega de distinciones y diplomas cada vez que se vaya a realizar a lo largo de la vida del contrato.

### 3.2. Modelo de implantación

La empresa adjudicataria deberá trabajar de forma combinada mediante el ‘Modelo de implantación acelerada’ y el ‘Modelo de implantación 4+2 ciclos’.

En este sentido, la empresa adjudicataria deberá adaptarse a las necesidades y capacidad de los establecimientos, independientemente de su cantidad, en cada uno de los dos modelos. Debiendo garantizar los compromisos establecidos en la metodología, en cada modelo y ciclo, de cada una de las empresas adheridas y distinguidas.

### 3.3. Desglose de oficios prioritarios

El destino de Santa Cruz de Tenerife, en el marco de este contrato, establece la estrategia de sumar al destino empresas representativas y tractoras que tengan un impacto significativo en la cadena de valor del turista.

Para esto, se establecen una serie de oficios prioritarios, con el fin de lograr cierta representatividad de oficios previstos para esta fase de desarrollo del destino. La empresa adjudicataria deberá realizar las acciones oportunas para lograr que los siguientes oficios sean la base mayoritaria de establecimientos distinguidos:



- Hoteles y alojamientos.
- Empresas de servicios turísticos, excursiones, transportes, guías, etc.
- Oficinas de Información Turística, servicios públicos, policía turística, etc.
- Lugares de visita y recursos turísticos de la ciudad.
- Comercios turísticos destacados y de clara o potencial orientación al turista
- Establecimientos de restauración miembros del Club de Producto “Degusta Santa Cruz”

Estos oficios deben tener un porcentaje elevado en la distribución entre las empresas distinguidas. Para que este porcentaje final sea elevado, la estrategia de captación, los filtros a establecer y la adhesión de las empresas y entidades deben contar con la aprobación de la Sociedad de Desarrollo.

### 3.4. Número de empresas adheridas y distinguidas

En cada comité de distinción -se celebran en junio y diciembre de cada año-, la empresa adjudicataria deberá lograr la distinción y renovación de todas las empresas que ya estén distinguidas y adheridas con anterioridad, además de, al menos, distinguir a 12 nuevas empresas que han tenido que ser captadas, adheridas y distinguidas expresamente para cada periodo de celebración de comité a lo largo de la duración del contrato. La distinción o renovación de cada empresa se llevará a cabo para los Distintivos Compromiso de Calidad Turística y los Distintivos SCTE Destino Seguro Preparado COVID-19, así como cualquier otro que se pueda implementar por parte de la metodología SICTED a lo largo del contrato.

Para estos 12 nuevos establecimientos distinguidos en cada comité de distinción, la empresa adjudicataria tendrá en cuenta que deberá captar, entrevistarse y adherir aquel número de empresas necesario que garanticen alcanzar este número, teniendo en cuenta y previendo las posibles bajas o empresas que no culminen el proceso completo de adhesión o distinción. Para lograr este objetivo se debe establecer un plan de trabajo realista y adaptado al destino de Santa Cruz de Tenerife.

Para el proceso de adhesión, la empresa adjudicataria establecerá con la Sociedad de Desarrollo los filtros y mecanismos necesarios para cumplir con la representatividad de oficios previstas para esta fase de desarrollo del destino. Si bien, es responsabilidad de la empresa adjudicataria plantear la realización de cuantas acciones de captación y asesoramiento sean necesarias para cumplir el objetivo.

La empresa adjudicataria velará por que cada empresa adherida que vaya a distinguirse, ya sea mediante el ‘Modelo de implantación acelerada’ o por el ‘Modelo de implantación 4+2 ciclos’, reúna todos los requisitos, alineando toda su planificación a obtenerlos.



La empresa adjudicataria velará por el correcto cumplimiento de los plazos y fechas límite de los distintos trabajos y acciones a realizar impuestos por la metodología SICTED, de forma que garantice la distinción de las empresas.

Los requisitos individuales de las empresas adheridas y a distinguirse, pueden verse ampliados y reducidos dependiendo de los posibles cambios a producirse en la metodología SICTED, sin que esto represente un cambio al importe a percibir por la empresa adjudicataria.

### 3.5. Plan de trabajo

La empresa adjudicataria deberá planificar todos los trabajos y acciones relacionados con el presente contrato. Esta planificación deberá ser integral, debiendo plasmarse en un documento donde vengan recogidas acciones tasadas temporalmente, tanto las propias de las empresas (jornadas de sensibilización, captación, formaciones, ATIs y ATCs, grupos de mejora, evaluaciones, etc.) como propias de la gestión y promoción del SICTED y de los establecimientos (comunicación y difusión, mesa de calidad, etc.).

Este documento de planificación deberá estar constantemente actualizado a lo largo de todo el contrato y para su ejecución deberá contar con el visto bueno de la Sociedad de Desarrollo.

Las empresas licitadoras, deberán aportar la propuesta de plan de trabajo en la memoria.

### 3.6. Requisitos el equipo de trabajo

La empresa adjudicataria del contrato dispondrá del personal que considere necesario para desarrollar correcta gestión del contrato, debiendo ésta plasmarse y justificarse en la oferta.

En este sentido, la empresa adjudicataria deberá tener adscrito al contrato, al menos dos consultores/as senior, si bien podrán adscribir al contrato a tanto personal gestor, formador, evaluador y asesor SICTED como estime necesario, teniendo en cuenta que estas personas deben cumplir:

- Estar habilitados por la Secretaría de Estado de Turismo (SET) para realizar las funciones de gestor de destinos, asesor, formador y evaluador SICTED.
- Tener más de 2 años de experiencia en la gestión e implantación del SICTED.
- Haber finalizado todos los cursos de reciclaje de la plataforma de formación SICTED disponibles hasta la fecha de publicación del pliego.

La empresa licitadora presentará los distintos certificados que acrediten estar habilitados en el SICTED, así como de haber realizado los distintos cursos de actualización requeridos.



Se debe tener en cuenta que las personas elegidas para la evaluación, tal y como indica la metodología SICTED, no podrán ser las personas que hayan formado o asesorado a las empresas adheridas.

La empresa adjudicataria correrá a cargo de los costes de desplazamiento, equipamiento, material, recursos técnicos, etc. necesario para el desarrollo del contrato. La Sociedad de Desarrollo, si fuera necesario, pondrá a disposición un aula para impartir la formación, si bien será la empresa adjudicataria será la responsable de la gestión y de la organización de todos los recursos necesarios para impartir dicha la formación.

### 3.7. Seguimiento

La empresa adjudicataria realizará una reunión de seguimiento quincenal para coordinar todas las actividades, acciones y tareas del proyecto. Igualmente, la Sociedad de Desarrollo podrá convocar tantas reuniones de seguimiento como se considere necesario para el correcto funcionamiento del proyecto.

La empresa adjudicataria deberá presentar, una vez al mes, a la Sociedad de Desarrollo un 'Informe de ejecución mensual'. Este 'Informe de ejecución mensual', deberá contener los principales indicadores del proyecto actualizados, los hitos y trabajos realizados del periodo y la planificación. Igualmente, incluirá, como anexo, el cuadro de mando integral propuesto actualizado, a ese mes y comparado con periodos anteriores.

Al finalizar el contrato se entregará una 'Memoria final de justificación' que será una consolidación de los distintos informes mensuales, así como de los resultados obtenidos bajo el marco de este contrato. Junto a esta a esta memoria final debe entregará en formato digital, entre otros elementos, aquellos contenidos digitales, tales como fotografías, capturas de pantalla, enlaces y un dossier de prensa del proyecto con el impacto realizado por el mismo.

## 4. Plazo de ejecución de los trabajos y forma de pago

El plazo de ejecución del contrato será de un (1) año de duración. El comienzo del mismo empezará a contar desde la adjudicación del contrato.

El pago se realizará conforme a las determinaciones del artículo 198 LCSP y, más concretamente el pago se realizará de forma mensual, para lo que la empresa deberá entregar la factura conformada según la legalidad vigente junto con el 'Informe de ejecución mensual'.

El importe de la factura mensual será el resultado de dividir el importe anual ofertado por la empresa entre doce meses, para el primer mes y el último de contrato puede aplicarse un prorrateo diario en el caso de ser necesario.



## 5. Presupuesto

El presupuesto base de licitación es de SESENTA MIL EUROS (60.000,00 euros), más el importe del IGIC correspondiente (7%) que asciende a CUATRO MIL DOSCIENTOS EUROS (4.200,00 euros) lo que supone un total de SESENTA Y CUATRO MIL DOSCIENTOS EUROS (64.200,00 euros) por un año de contrato.

El cálculo del presupuesto se ha realizado con según la siguiente tabla:

<b>Desglose del presupuesto base de licitación</b>	
<b>Costes laborales</b>	<b>47.817,81 €</b>
1 Persona grupo A (jornada 50%)	17.413,50 €
1 Persona grupo B1 (jornada 80%)	27.026,05 €
1 Persona grupo B1 (jornada 5%)	3.378,26 €
<b>Gastos generales</b>	<b>6.782,19 €</b>
<b>Costes indirectos</b>	<b>1.800,00 €</b>
<b>Beneficio industrial</b>	<b>3.600,00 €</b>
<b>Total</b>	<b>60.000,00 €</b>

Los costes laborales se han obtenido en base al '*XVII Convenio colectivo estatal de empresas de consultoría y estudios de mercado y de la opinión pública*' y estimando las horas necesarias de atención a las empresas y de preparación y ejecución de las distintas tareas a realizar durante el contrato.

## 6. Contratista y sus obligaciones

El adjudicatario contará siempre con los medios técnicos necesarios, con la solvencia y garantías requeridas, en la prestación de servicios contratados por Sociedad de Desarrollo para la cobertura de las necesidades descritas.

Sociedad de Desarrollo supervisará y dará su visto bueno a la prestación de servicios solicitados para llevar a cabo el correcto desarrollo de la contratación, que deberán ser los adecuados para el cumplimiento del contrato.

## 7. Criterios de valoración

Para la determinación de la empresa adjudicataria de este servicio se valorarán los siguientes criterios. Para la puntuación resultante de los criterios se tendrá en cuenta un número decimal.

### CRITERIOS EVALUABLES DE FORMA AUTOMÁTICA

Se repartirán hasta un máximo de 58 puntos entre los siguientes criterios evaluables de forma automática:

#### 7.1. Oferta económica. Puntuación máxima 40 puntos.



El sistema de puntuación para las ofertas económicas otorgará la mayor puntuación a la oferta económica más ventajosa, aplicándose al resto de ofertas la siguiente fórmula:

$$P=(pm*mo)/O$$

**P**= Puntuación a obtener por la oferta que se valora

**pm** = Puntuación máxima del criterio

**mo** = Mejor oferta económica de todas las valoradas

**O** = Oferta económica de la oferta que se valora

A los efectos de valorar el presente criterio, los licitadores deberán cumplimentar la oferta económica de acuerdo con el anexo de oferta económica establecido en el presente CUADRO DE CARACTERÍSTICAS.

## **7.2. Experiencia del personal adscrito al proyecto.** Puntuación máxima 18 puntos.

Se otorgará hasta un máximo de 18 puntos por la experiencia que exceda de 24 meses del personal adscrito al contrato como Gestor, Formador, Asesor y Evaluador SICTED.

Se valorará la experiencia de cómo máximo dos (2) de las personas adscritas al contrato como Gestor, Formador, Asesor y Evaluador SICTED en los últimos siete (7) años a contar desde la publicación del pliego. Para la valoración de la experiencia se tendrá en cuenta el número de meses en servicios prestados como Gestor, Formador, Asesor y Evaluador SICTED, dándose un máximo de 18 puntos a razón de 0,3 puntos por cada mes completo que exceda de los 24 meses experiencia exigidos en la solvencia técnica para cada una de estas dos personas adscritas.

Para la acreditación de esta experiencia será necesario aportar documentos justificativos expedidos por la administración donde conste el periodo, las funciones y el ente gestor en el que se prestó el servicio, de forma que se acredite la experiencia de cualquiera de las dos (2) personas propuestas por la empresa licitadora.

### CRITERIOS EVALUABLES MEDIANTE JUICIO DE VALOR

## **7.3. Propuesta metodológica de la empresa licitadora.** Puntuación máxima 42 puntos.

Se valorará hasta con 42 puntos la propuesta metodológica de la empresa licitadora. Para su valoración la empresa licitadora deberá elaborar una memoria donde se expliquen todos los aspectos relativos al contrato contenidos en la '*Descripción y condiciones de los trabajos a desempeñar*', explicitando claramente y con detalle,



como se van a llevar a cabo cada uno de los trabajos y acciones. Para la elaboración de esta memoria se tendrán en cuenta, como mínimo, los siguientes apartados:

- Estrategia y acciones de captación y adhesión
- Dinamización, comunicación y seguimiento de las empresas adheridas
- Trabajos con establecimientos distinguidos y adheridos
  - Implantación del manual de buenas prácticas
  - Asistencias técnicas individualizada (ATI)
  - Asistencias técnicas colectivas (ATC)
  - Autoevaluaciones
  - Plan de mejora de las empresas
- Plan de formación
- Evaluaciones
- Grupos de mejora del destino
- Mesa de calidad del destino
- Estrategias y acciones de marketing y comunicación, tanto del proyecto SICTED como de la promoción de establecimientos y de sus distintivos.
- Entrega de distintivos
- Encuesta de satisfacción del destino
- Gestión de la plataforma SICTED
- Herramientas y soluciones digitales y telemáticas
- Planificación de los trabajos
  - Planificación integral de los trabajos
  - Metodología de seguimiento y coordinación con el ente gestor
  - Indicadores
- Organización del equipo de trabajo adscrito al proyecto

## 8. Procedimiento de contratación

La presente contratación se llevará a cabo a través del procedimiento de contratación abierto, en su forma de tramitación ordinaria, tratándose de procedimiento establecido con carácter general para la tramitación de las contrataciones, de acuerdo con el artículo 156 y ss de la LCSP.

Santa Cruz de Tenerife, a fecha de la firma electrónica

Javier Navarro Martín  
Técnico de Promoción Económica  
Área de Turismo y Comercio  
Sociedad de Desarrollo de Santa Cruz de Tenerife  
*(Documento firmado electrónicamente)*

