



Ajuntament d'Alcúdia

Contractació

Carrer Major, 9 07400 Alcúdia

contractacio@alcudia.net www.alcudia.net

Tel. 971 89 71 00 - Fax: 971 54 65 15

CN-3/16

PLEC DE CLÀUSULES TÈCNIQUES QUE HAN DE REGIR EL CONTRACTE DEL SERVEI DE GESTIÓ INTEGRAL DEL PROJECTE "SICTED" (SISTEMA INTEGRAL DE QUALITAT TURÍSTICA EN DESTINACIÓ) AL MUNICIPI D'ALCÚDIA, MITJANÇANT PROCEDIMENT OBERT, VIA ORDINÀRIA.

1.- Descripció i objecte del contracte. Objectiu quantitatiu de la prestació.

1.1.- El Sicted es un projecte de millora de la qualitat del destí turístic.

Des de fa sis anys, Alcúdia està dins el projecte Sicted (Sistema Integral de Calidad Turística en Destino), promogut per "Turespaña", per aconseguir un nivell de qualitat homogeni dins del municipi. El Sicted té com a principal objectiu, la millora de l'experiència i la satisfacció del turista. A més també serveix com a "pilar" a les petites i mitjanes empreses del municipi, (els hi aporta millores i valor afegit tant al seu establiment com al municipi).

El Sicted es una metodologia que proporciona un sistema integral y permanent de gestió de la qualitat a un destí turístic.

Amb la Nova Llei Turística, que obliga a tots els establiments turístics a tenir un distintiu de qualitat, i essent el Sicted el més econòmic i fàcil d'obtenir, (no s'han de fer grans inversions), l'Ajuntament d'Alcúdia impulsa la implantació d'aquest Pla de Qualitat per les empreses del municipi que s'hi vulguin adherir.

Els objectius,entre d'altres, del projecte són:

- Impulsar la gestió de la qualitat.
- Millorar la imatge de l'oferta en funció de la qualitat.
- Incrementar la implicació dels subsectors turístics amb els objectius del destí.
- Conèixer millor el client.

Actualment a Alcúdia tenim 48 establiments certificats amb el Sicted: comerços, restaurants, hotels, etc, que han aconseguit aquest segell de qualitat per la millora contínua que realitzen i per la seva qualitat. Cada any, es poden afegir nous establiments al projecte Sicted. Tant els nous, com els establiments ja certificats, han de passar una auditoria per a



16 FEB. 2016



Ajuntament d'Alcúdia

Contractació

Carrer Major, 9 07400 Alcúdia

contractacio@alcudia.net www.alcudia.net

Tel. 971 89 71 00 - Fax: 971 54 65 15

CN-3/16

ser certificats, i han de complir amb el manual de bones pràctiques dissenyat per el seu sector. Aquesta auditoria pot variar en funció del cicle en que es troba cada establiment.

Entre altres eines, el Sicted, compte amb 30 manuals de bones pràctiques, un per cada ofici. Els subsectors empresarials que poden participar al projecte Sicted son: hotels, comerços, restaurants, bars, cafeteries, càmpings, albergs, agències de viatges, guies escoles d'espanyol per estrangers, taxis, cases rurals, artesans, oficines d'informació turística, bodegues, espais naturals, serveis de seguretat, platges, centres d'interès turístic visitable, serveis de neteja, lloguer de cotxos, altres serveis, serveis turístics de salut i transport turístic.

Per poder obtenir la distinció per part de les empreses i, per poder seguir mantenint el distintiu durant tot l'any, es fa necessari la contractació d'un servei de gestió Sicted de la destinació.

L'objecte d'aquest servei és la contractació de l'assistència tècnica i gestió per el desenvolupament del sistema de qualitat turística a Alcúdia, SICTED.

La implantació del sistema de qualitat es circumscriurà a empreses turístiques del municipi d'Alcúdia.

1.2.- Objectiu quantitatiu del servei:

L'adjudicatari es compromet a aconseguir els següents objectius quantitatius:

- Visitar al manco 50 empreses durant cada un dels anys de vigència d'aquest contracte, de conformitat amb el calendari de l'ATB (Agència de Turisme Balear), als efectes d'intentar la seva adhesió al SICTED.
- Manteniment i seguiment dels 48 establiments ja certificats a dia d'avui, i dels que en el futur s'hi puguin adherir.

2.- Tasques a realitzar.

Les tasques a desenvolupar per la adjudicatària seran:

- 2.1.-** Captació i adhesió d'empreses i serveis turístics / seguiment de les empreses ja adherides:





Ajuntament d'Alcúdia

Contractació

Carrer Major, 9 07400 Alcúdia

contractacio@alcudia.net www.alcudia.net

Tel. 971 89 71 00 - Fax: 971 54 65 15

CN-3/16

- Contacte directe amb les potencials empreses per a informar i oferir la possibilitat de participar al projecte.
- Informar de les jornades de sensibilització organitzades per l'ATB (Agència de Turisme Balear) com a eina de presentació del SICTED, amb l'objectiu d'adherir al major nombre possible d'empreses.
- Impulsar les accions publicitàries que l'Àrea de Turisme de l'Ajuntament d'Alcúdia estableixi per a la comunicació del projecte Sicted del destí Alcúdia a les empreses del municipi.

2.2.- Gestió de la Formació SICTED.

Realització, organització i coordinació de totes les accions formatives corresponents a cada cicle. Facilitar l'assistència a les empreses.

2.3.- Gestió de les avaluacions.

Gestionar i complimentar la plataforma "on line". Verificar el compliment dels requisits exigits per a ser avaluades totes les empreses.

Assistència tècnica col·lectiva: plantejar dubtes que puguin sorgir a les empreses participants i aportar solucions a les mateixes. Plans de millora per a les empreses.

2.4.- Gestió de la distinció / renovació / seguiment.

Proposar les empreses que poden ser distingides i renovades. Seguiment de les empreses que continuen amb el projecte una vegada s'han distingit i renovat. Gestió de la Mesa de Qualitat.

Presentació al comitè de distinció i coordinació. Acte entrega Distincions.

2.5.- Plans de millora de la destinació

Crear grups de millora.

Entregar i recopilar enquestes de satisfacció per els establiments. Introducció de la informació a la plataforma de gestió.

Presentació dels resultats a la mesa de qualitat. Fer un seguiment dels mateixos.



16 FEB. 2016



Ajuntament d'Alcúdia
Contractació

Carrer Major, 9 07400 Alcúdia

contractacio@alcudia.net www.alcudia.net

Tel. 971 89 71 00 - Fax: 971 54 65 15

CN-3/16

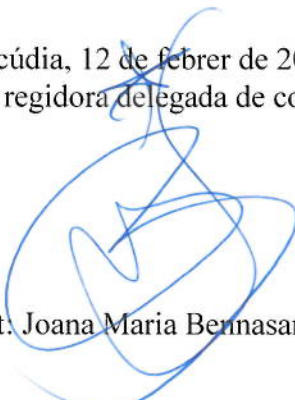
2.6.- Redacció d'un informe final (anual) amb els resultats de les auditories contractades per les empreses participants i de les enquestes. Aquest informe s'haurà de presentar abans de que la Mesa de Qualitat es reunixi.

2.7.- Mesa de Qualitat.

Convocar, assistir i donar suport a les Meses de Qualitat que l'autoritat competent ordeni.

Alcúdia, 12 de febrer de 2016.
La regidora delegada de contractació,

El regidor de Turisme,


Sgt: Joana Maria Bennasar Serra.




Sgt: Joan G. Vallori Guayta.



16 FEB. 2016