

BASES REGULADORAS DE LA CONVOCATORIA PARA LA ADHESIÓN GRATUITA AL PROYECTO SMART RÍAS BAIXAS Y A LA PLATAFORMA TURÍSTICA DEL DESTINO RÍAS BAIXAS, EN EL MARCO DEL PROGRAMA REDES DE INNOVACIÓN AL SERVICIO DE LA COMPETITIVIDAD.

1.- Introducción

El concepto tradicional del turismo está evolucionando y requiere de las empresas del sector una mayor adaptación a la nueva demanda lo que implica una mayor diversificación y adaptación a los cambios que se están produciendo por parte de las empresas de la provincia:

- Cambios en la estructura demográfica y familiar que han generado nuevos segmentos con nuevas necesidades.
- El proceso de segmentación de mercados grandes y maduros ha provocado que algunos de estos segmentos dejen de ser minoritarios.
- La especialización y multiplicación de canales de venta.
- La aparición de nuevos destinos que compiten por los turistas.
- Los cambios en el perfil de los turistas, derivados de los cambios en el entorno social (hábitos de trabajo, educación, tecnología, búsqueda de experiencias, etc.)
- Etc.

El Plan Nacional e Integral de Turismo de junio de 2012 cuenta con una serie de medidas enmarcadas en el eje de oferta y destino que ubican este proyecto en un marco integrado de actuación de las políticas turísticas a nivel nacional y autonómico. Así una de las principales medidas de este eje es la de la experiencia de Destinos inteligentes: impulso a la innovación en la gestión de los destinos a través de la incorporación eficiente de las TIC.

El creciente uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (**TICs**), extendido a prácticamente todos los ámbitos y sectores de nuestra sociedad, obliga a pensar en el turismo desde otra perspectiva.

La necesidad de un cambio de modelo turístico en la provincia de Pontevedra, se revela aún más necesaria, si se tiene en cuenta que uno de los principales déficits del sector turístico pontevedrés, es la ausencia de sistemas para la gestión avanzada de las relaciones con los turistas. Esto no sólo refleja una falta de adaptación tecnológica de las empresas, sino también la ausencia de una metodología apropiada para conocer las necesidades y los deseos o inquietudes de los turistas, así como herramientas adecuadas para fidelizarlos.

En este contexto, resulta evidente la necesidad de definir la proposición de valor del sector turístico en la provincia y las herramientas tecnológicas que le darán soporte, de esta forma se podrán conseguir:

- Estudio de la demanda en función del público objetivo de cada empresa asociada al sector turístico con el fin de ofrecerle lo que buscan.
- Conocer e identificar las necesidades de cada turista (cercanía a la playa, gimnasio, spa, estar con la familia en un entorno tranquilo, etc.).
- Conocer de qué se quejan y que reclaman para extraer patrones de conducta y ver qué es lo que está fallando.
- Poner en marcha campañas activas sobre clientes y potenciales clientes.
- Tener una alta capacidad de análisis para identificar las nuevas demandas

Con el objetivo de constituir una auténtica herramienta de cambio de modelo y de facilitar la introducción de las nuevas tecnologías y la incorporación de las empresas que integran el sector turístico de la Provincia de Pontevedra:

- i) La Fundación Escuela de Organización Industrial (EOI), como titular del Programa RISC (Redes de Innovación al Servicio de la Competitividad), el cual comprende actividades para favorecer la implantación y desarrollo de iniciativas de I+D+i y transferencia tecnológica en las empresas, especialmente en las pequeñas y medianas empresas, con el fin de mejorar su competitividad, así como en su condición de Organismo Intermedio/Beneficiario, del Programa Operativo de Investigación, Desarrollo e Innovación por y para el beneficio de las empresas – Fondo Tecnológico del FEDER (páginas 99 y 123), en el que se incluye el Programa RISC;
- ii) La Diputación de Pontevedra, en el marco de las competencias que tiene atribuidas para la Realización de acciones y gestiones tendentes a mejorar la imagen turística de la provincia de Pontevedra y, en general, cuantos asuntos relacionados con el turismo sean de interés para la provincia, procedieron en fecha, 24 de octubre de 2012, a la firma de un Convenio de Colaboración para el desarrollo conjunto del Proyecto Smart Destination Pontevedra: modelo de vertebración y activación del tejido socioeconómico”.

Con el proyecto Smart Destination, la provincia de Pontevedra pretende dar un giro a la forma en que tradicionalmente se muestran y gestionan los recursos turísticos de una región o zona concreta, la reducción de la brecha digital y la incorporación de nuevas tecnologías en el sector, ello con el objetivo de mejorar la capacidad de prestar servicios por parte de las PYMES de Pontevedra a los turistas y visitantes de la región y de impulsar la actividad económica. Es por ello que el enfoque estratégico del proyecto gira sobre los ejes que definen la estrategia global del proyecto:

- **Transformar el Turismo 1.0** actual en uno que incluya la interacción **con** los usuarios **(2.0)** y con la información en tiempo real relacionada **(3.0)**.
- **Colaboración público-privada** entre la Diputación y las empresas asociadas al sector turístico de la provincia.
- **Búsqueda de sinergias** entre las empresas asociadas al proyecto, lo que permitirá mejorar tanto las capacidades de negocio de las empresas de manera individual como de manera colectiva.
- **Dinamización del sector**, promoviendo mejoras competitivas y crecimiento de empleo de calidad en un sector donde predominan las mujeres.
- **Innovación** ante las actuales herramientas orientadas al Turismo que puedan servir como un referente para este sector de cara a mejorar la calidad de los servicios ofrecidos.

En definitiva, la finalidad última **perseguida por la EOI y la Diputación Provincial de Pontevedra** es hacer de la provincia de Pontevedra un destino inteligente, que permita fidelizar el actual cliente y captar otros nuevos mediante la prestación de más y mejores servicios por parte de las empresas de la provincia. Y entre los objetivos específicos se encuentran:

- Crear una plataforma integrada inteligente de servicios turísticos de la provincia de Pontevedra.
- Integrar a todos los agentes participantes del sector, incorporando a las pymes a una oferta integrada a nivel provincial.
- Implantar herramientas de comunicación y actualización de la información que sean ágiles sencillas y sin coste para las pymes.
- Centralizar y gestionar toda la información turística (pública y privada) desde un único punto de entrada, proporcionando al visitante, tanto puntos físicos de información, como nuevos canales virtuales.

2. Objeto y ámbito

Tal y como se ha señalado, el objeto del Proyecto "SMART DESTINATION PONTEVEDRA" (en adelante Proyecto) es mejorar la competitividad de las Pymes del sector turístico la Provincia de Pontevedra, fomentando la promoción del destino Rías Baixas tanto en España como a nivel internacional, a través de la implantación de iniciativas de I+D+I, en el marco de las acciones que ejecuta EOI dentro del Programa RISC, el cual a su vez se encuentra incorporado dentro del PO, aprobado por Decisión de la Comisión de la Unión Europea de 7 de diciembre de 2007.

En consonancia con lo expuesto:

- El Programa en el que se enmarcan las acciones objeto de la presente convocatoria cuenta con financiación procedente de FEDER, el Ministerio de Industria y la Diputación de Pontevedra.
- El objeto de la presente convocatoria no es otro que la selección de empresas que por sus características y como consecuencia del hecho de que desarrollan o pueden desarrollar actividades integradas en el sector turístico pontevedrés puedan ser objeto de una mejora en su competitividad mediante la incorporación del uso de las nuevas tecnologías y al desarrollo del sector turístico de la Provincia de Pontevedra.
- Las acciones que incluye la presente convocatoria han sido diseñadas por la Fundación EOI, con la colaboración de la Diputación en el marco del Programa RISC diseñado por EOI y consisten en:
 - Adhesión gratuita a la Plataforma web del destino "Rías Baixas".
 - Prestación de una serie de servicios a las empresas seleccionadas para su adhesión a la Plataforma referida.
 - Publicación de los productos y/o servicios de las empresas seleccionadas en la Plataforma web del destino "Rías Baixas" con el objetivo de mostrar una oferta integrada del destino.
 - Asesoramiento a las empresas adheridas a la plataforma en el proceso de cambio.

Algunos de los servicios a prestar a las empresas seleccionadas para adherirse a la Plataforma, serán prestadas por proveedores previamente seleccionados por la EOI, conforme a los trámites legalmente exigibles.

3. Ámbito territorial

Los Beneficiarios de las acciones a las que se refiere la presente convocatoria serán todas aquellas pymes, empresarios, profesionales y agrupaciones empresariales, relacionadas con el sector turístico que presten sus servicios en la provincia de Pontevedra y que estén interesadas en difundir la información de su negocio a través de la plataforma turística del destino Rías Baixas.

4. Objetivo

El objeto de la operación es mejorar la competitividad de las pymes del sector turístico de la provincia de Pontevedra, mediante la utilización de las Tecnologías de la Información y del Conocimiento. De este modo, se contribuirá al desarrollo económico y promoción de las empresas de la provincia, fomentando todos sus productos y servicios.

5. Acciones objeto de apoyo.

Las acciones a llevar a cabo en el marco de la presente convocatoria, consistirán en la realización de cuantas tareas sean precisas para:

- i) La efectiva adhesión de las empresas a la Plataforma;
- ii) Monitorizar a las empresas en el correcto uso de la misma;
- iii) Asesorar a las empresas en cuestiones relacionadas con la comercialización de sus servicios.

Para llevar a buen fin las acciones que se contemplan en esta convocatoria se podrán llevar a cabo, directamente por EOI o por terceros contratados a tal efecto por la misma, entre otras las siguientes acciones:

- Actividades de consultoría, con el objeto de conocer en profundidad la situación actual de las empresas participantes de manera que se llegue a un conocimiento adecuado sobre los datos a incorporar en la plataforma y se obtenga la información necesaria a tal efecto (datos postales, descripción detallada de la empresa, fotos para la galería, pagina web, en su caso, etc.).
- Actividades de monitorización a las empresas para su adhesión a la plataforma y uso de la misma, presentando sus productos y/o servicios de forma ordenada.
- Actividades de asesoramiento a las empresas en relación con la identificación de soluciones y cualesquiera otros aspectos relacionado con la comercialización de sus productos u o servicios en el marco del proyecto.

6. Solicitantes y beneficiarios

Podrán solicitar y beneficiarse empresas, empresarios y agrupaciones empresariales, que con independencia del lugar en que radique su sede social, desarrollen sus actividades dentro del sector turístico en la Provincia de Pontevedra y deseen incorporarse a la Plataforma y mejorar su competitividad.

6.1. Requisitos que han de reunir las empresas beneficiarias:

- No hallarse incurso en ninguna de las prohibiciones a que hace referencia el artículo 13 de la Ley 38/2003, del 17 de noviembre, General de Subvenciones, o normativa aplicable en la materia propia de la Comunidad Autónoma Correspondiente
- Tener la condición de Pyme según la definición recogida en la Recomendación de la Comisión 2003/361/CE de 6 de mayo de 2003 (DOCE L 124 de 20.5.03)¹.
- Tratar de una "empresa autónoma" según lo establecido en la Recomendación de la Comisión 2003/361/CE de 6 de mayo de 2003 (DOCE L 124 de 20.5.03)²
- Cumple la norma de *minimis* según lo dispuesto en el Reglamento (UE) nº 1407/2013, de 18 de diciembre³.
- Estar dada de alta en el Censo del IAE.

6.2. Documentación que han de aportar las empresas solicitantes:

Para realizar la solicitud, las empresas deberán enviar la siguiente documentación:

- Anexo I: Formulario de Solicitud de participación
- Anexo II. Declaración Jurada (firmada).
- Fotocopia del DNI del firmante de la solicitud.
- Fotocopia Tarjeta de identificación Fiscal de la Empresa.
- Pequeña referencia a la actividad de la empresa, líneas de negocio y sector en el que opera (extensión máxima de un folio)

Las empresas deberán indicar de forma expresa si están interesadas en adherirse a la plataforma de turismo del destino Rías Baixas. La adhesión a la plataforma supone la aceptación formal de los derechos y obligaciones que se indican en el apartado correspondiente de esta convocatoria.

6.3. Criterios de selección de empresas beneficiarias:

La fundación EOI realizará la selección de las empresas beneficiarias en estricto orden de presentación de la correspondiente solicitud y documentación referidas en el punto anterior, siguiendo los criterios de objetividad, competencia y concurrencia competitiva. En este sentido, se aprobará la adhesión de los solicitantes que cumplan los requisitos establecidos en la cláusula 6.1 de la presente convocatoria y que presenten la documentación a la que hace referencia la cláusula 6.2 en tiempo y forma, siempre y cuando se dispongan de los fondos asignados por EOI para la ejecución del Programa.

La información sobre la situación de la selección de las empresas estará disponible en www.eoi.es, y www.depo.es.

7. Instrumento financiero, cuantía y límites de las ayudas

Las empresas podrán, recibir sin coste para ellas, los servicios descritos en el apartado 3 de la presente convocatoria, financiado por el FEDER Tecnológico, a través del programa de Redes de Innovación al Servicio de la Competitividad (RISC).

¹ Art. 1: se considerará empresa toda entidad, independientemente de su forma jurídica, que ejerza una actividad económica. En particular, se considerarán empresas las entidades que ejerzan una actividad artesanal u otras actividades a título individual o familiar, las sociedades de personas y las asociaciones que ejerzan una actividad económica de forma regular.

Art. 2.: la categoría de microempresas, pequeñas y medianas empresas (PYME) está constituida por las empresas que ocupan a menos de 250 personas cuyo volumen de negocios anual no excede de 50 millones de euros o cuyo balance general anual no excede de 43 millones de euros.

En la categoría de las PYME, se define a una pequeña empresa como una empresa que ocupa a menos de 50 personas y cuyo volumen de negocios anual o cuyo balance general anual no supera a los 10 millones de euros.

En la categoría de las PYME, se define a una microempresa como una empresa que ocupa a menos de

10 personas y cuyo volumen de negocios anual o cuyo balance general anual no supera los 2 millones de euros.

² Art. 3.1.: Es una empresa autónoma la que no puede calificarse ni como empresa asociada ni como empresa vinculada (ver la disposición citada, que con criterio general hace referencia a que una empresa es autónoma si no posee una participación igual o superior al 25% del capital o del derecho de voto de otra empresa; no tiene un 25% o más de su capital controlado por una empresa u organismos públicos, o conjuntamente por varias empresas vinculadas u organismos públicos, salvo algunas excepciones; y no tiene cuentas consolidadas y no figura en las cuentas de una empresa que tenga cuentas consolidadas, y no es, por tanto, una empresa vinculada).

³ Art. 2.2.: "La ayuda total de minimis concedida una empresa determinada no será superior a 200.000 euros durante cualquier periodo de tres ejercicios fiscales".

Las empresas que soliciten la adhesión a la plataforma se comprometen a seguir las indicaciones que les sean dadas a tal efecto. En caso de que las empresas no siguieran las referidas indicaciones en tiempo y forma, EOI se reserva el derecho de la exclusión de la empresa conforme a lo indicado en las causas de incumplimiento de la presente convocatoria.

EOI decidirá en cada caso la magnitud del servicio necesario para su integración en la plataforma del destino en función del tipo de empresa, adaptación tecnológica, necesidad de apoyo técnico

8. Formalización y presentación de solicitudes

Las empresas interesadas deben presentar la información solicitada en los Anexos en formato Word, o bien descargándose el formulario de adhesión de la web de la EOI, de la Diputación de Pontevedra y enviándolo a la cuenta de correo electrónico que EOI Escuela de Organización Industrial ha habilitado para esta Operación, o a la que ha habilitado la Diputación de Pontevedra.

La solicitud junto con la documentación requerida será enviada por el solicitante a la siguiente dirección de correo electrónico: smartdestination.riasbaixas@depo.es,

En caso de que se prefiera realizar una entrega física, la misma deberá de realizarse en la sede del Servicio de Turismo de la Diputación de Pontevedra (Plaza de Santa Maria s/n, 36071 Pontevedra).

El periodo de inscripción se abre desde la fecha de publicación de la presente convocatoria y el plazo final para la presentación de las solicitudes se fija en el 31 de diciembre de 2014, o en el momento en que se terminen los fondos disponibles.

Para solicitar información relacionada con esta convocatoria, podrán dirigirse a los correos electrónicos indicado con anterioridad.

En caso de que se aprecie defectos en las solicitudes presentadas o en la documentación que acompañe a las mismas se comunicará a las interesadas concediéndoles un plazo de 10 días para que procedan a su subsanación. En caso de que no se proceda a la subsanación dentro del plazo conferido a tal efecto se tendrá por desistida a la empresa de su solicitud

9. Evaluación y selección de solicitudes

Independientemente del lugar donde se presente la correspondiente solicitud corresponderá a EOI la selección de las empresas beneficiarias.

La Diputación de Pontevedra podrá prestar apoyo en la evaluación de la documentación recibida con el fin de agilizar el proceso, mediante la realización de meras actuaciones materiales, correspondiendo en todo caso la decisión sobre la selección de las solicitantes a la EOI.

10. Audiencia y resolución

Las solicitudes se irán evaluando de acuerdo al orden de inscripción.

Una vez revisada la correspondiente solicitud, la EOI procederá a comunicar a los interesados en la dirección indicada por los mismos a tal efecto, la selección de los mismos o no para su adhesión a la plataforma y en su caso los motivos por los que se deniega la misma, concediendo a la empresa un plazo de 10 días para que alegue lo que a su derecho convenga o proceda a la aceptación de su adhesión.

Analizadas las alegaciones formuladas o recibida la correspondiente aceptación la EOI proceder a resolver sobre la inclusión o no de la empresa de forma motivada y a comunicar la misma en la dirección designada por ésta a tal efecto.

La resolución de adhesión, será publicada en las páginas web de la EOI y de la Diputación de Pontevedra.

Una vez iniciado el servicio, EOI podría solicitar a las empresas beneficiarias la siguiente documentación:

- Copia compulsada de la Escritura de Constitución o modificación inscrita, en su caso, en el Registro Mercantil, cuando este registro fuera exigible conforme a la legislación mercantil que le sea aplicable. Si no lo fuere, escritura o documento de constitución, estatutos o acto fundacional, en el que consten las normas por las que se regula su actividad, inscritos, en su caso, en el correspondiente Registro oficial.
- En su caso, copia compulsada del poder bastante del firmante de la solicitud

La no presentación de dicha documentación, o cualquier inexactitud en relación con la documentación a presentar, facultará a EOI a retirar la condición de beneficiaria a la empresa en beneficio de otra empresa, en su caso.

11. Derechos y obligaciones derivados de la adhesión.

La adhesión a la plataforma supone que la empresa se compromete a:

- El mantenimiento de la adhesión a la Plataforma del destino "Rías Baixas" durante el plazo mínimo de un año, sin perjuicio de la posibilidad de decidir renunciar a los derechos derivados de la adhesión mediante comunicación por escrito.
- En caso de ser seleccionado la mera solicitud supondrá la adhesión a la Plataforma y la consideración de beneficiaria/o de las prestaciones a que tal condición de derecho, por lo que la aceptación se configura como un mero trámite formal.
- El solicitante acepta que, una vez seleccionado como beneficiario del acceso a la Plataforma y a los servicios de asesoramiento descritos, deberá cumplir con las condiciones de disfrute de las prestaciones derivadas del uso gratuito de la Plataforma, sus derechos y obligaciones, no incurriendo en las causas de incumplimiento descritas en el apartado 11.
- Acepta la cesión de datos puestos a disposición de la Plataforma relativas al negocio y catálogo de servicios a entidades sin ánimo de lucro que permitan los mismos fines que se persiguen con el presente proyecto.
- Acepta la posibilidad de que los datos incluidos en la solicitud sean objeto de publicación, así como el consentimiento a tal efecto y a la cesión y autorización del uso de los mismos por parte de EOI o la Diputación de Pontevedra, para garantizar el cumplimiento de la normativa comunitaria aplicable a proyectos cofinanciados por el FEDER, así como cualquiera otras exigencias derivadas del cumplimiento de la normativa europea, nacional, autonómica o local que resultara de aplicación para hacer viable el Proyecto RISC.

- Acepta someterse a los términos y condiciones detallados en las bases de la convocatoria, con mención a que las mismas son conocida y aceptada por el solicitante.
- Se compromete a definir el medio a través del cual se realizarán las comunicaciones e identificando una persona, teléfono y dirección física y de correo electrónico de contacto.
- Asume la obligación de comunicar cualquier modificación que se produzca en los datos de la solicitante desde que curse su solicitud, hasta que resulte finalmente seleccionado y firme el convenio de adhesión de condiciones particulares.

La aceptación de estos compromisos, habilita a la empresa para acceder a las acciones de apoyo descritas en la presente convocatoria.

12. Causas de incumplimiento.

La empresa debe asegurar la calidad de sus servicios, entendido como el conjunto de propiedades y características que le confieren la cierta aptitud para satisfacer las necesidades expresadas o implícitas del usuario, y la garantía de que lo que se está ofreciendo cumple con el conjunto de acciones preestablecidas y sistemáticas que permiten dar garantías sobre el "buen hacer" de la empresa, así como el compromiso de aplicación del precio ofertado a través de la plataforma. De esta forma, la empresa demuestra que su servicio satisfará las exigencias del cliente.

Si la empresa no cumple con las condiciones ofertadas en la plataforma y en función de la gravedad del incumplimiento la EOI se reserva el derecho de revocar temporal o definitivamente el derecho de la empresas a hacer uso de la Plataforma y por tanto a publicar su oferta a través de la misma.

Queda reservado el derecho de inadmisión o revocación de la adhesión a Plataforma a las empresas que incumplan las condiciones de expuestas en este documento.

A los efectos de la valoración de la gravedad de los incumplimientos en su caso detectados, se constituirá una comisión integrada de forma paritaria por miembros de la EOI y la Diputación, así como las sanciones a imponer.

En todo caso, cuando la Comisión concluya que existe un incumplimiento y que el mismo debe de ser sancionado con las suspensión total o parcial del derecho de uso de la plataforma y de la participación en el programa, se otorgará un plazo mínimo de diez días hábiles para formular alegaciones a dicha propuesta de suspensión.

13. Suministro y protección de datos

Al objeto de poder valorar y desarrollar adecuadamente las solicitudes de cada empresa beneficiaria, ésta se obliga, por el solo hecho de haber sido seleccionada, a poner a disposición de EOI cuanta documentación de la empresa (en cualquier formato que se contuviera) que fuera necesaria para el objetivo de esta convocatoria y siempre que esté relacionada con la finalidad de la misma. Su negativa injustificada facultará a EOI a excluirla en cualquier momento de esta convocatoria, en beneficio de otra empresa, en su caso.

En su caso, todos los datos facilitados por las empresas, referidos a personas físicas, tanto solicitantes como beneficiarias, serán tratados con sujeción a la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos y normativa que la desarrolla.

En cumplimiento de la vigente LOPD, la Fundación EOI le informa de que los datos personales van a ser incorporados a un fichero de titularidad de EOI cuya finalidad es poder realizar una eficaz gestión de sus actividades. Dichos datos personales podrán ser cedidos a terceros para el desarrollo de dichas actividades. Los afectados podrán ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición frente a EOI, Responsable del Fichero, en la dirección siguiente: Avenida Gregorio del amo, número 6 de Madrid (Ciudad Universitaria, 28040) o mediante el envío de un mail a la dirección de correo datos@eoi.es.

Asimismo, en aplicación a lo señalado por la LSSI, el participante presta su consentimiento expreso a EOI y Diputación de Pontevedra para que ésta pueda, en el futuro, proceder a enviarle a su cuenta de correo electrónico comunicaciones publicitarias o promocionales que puedan ser de su interés. En cualquier momento, podrá revocar el consentimiento prestado con la simple notificación de su voluntad mediante el reenvío de un correo electrónico a la siguiente dirección datos@eoi.es".

14. Anexos

1. Anexo I: Formulario de Solicitud de participación
2. Anexo II. Declaración Jurada