



Anuncio para la solicitud de presupuestos para la ejecución de la una acción formativa en Safe Tourism Certified y Norma ISO 14785:2014 en los servicios de información turística dirigido a la Red de Oficinas de Turismo de la Región de Murcia.

1. Objeto

El ITREM, a través del Área de Innovación lleva a cabo la coordinación técnica y la dirección de Calidad de la Red de Oficinas de Turismo de la Región de Murcia, gestionando la metodología y procesos de trabajo derivados de la Norma UNE EN ISO 9001:2015, Q de calidad Turística y Safe Tourism Certified, así como la plataforma tecnológica de gestión de la Red de Oficinas de Turismo: NEXO, con la finalidad de estandarizar la calidad del servicio de información, disponer de la información regional actualizada, digitalizar los procesos de prestación de los servicios, facilitar la comercialización de los recursos turísticos municipales y mantener una imagen única del servicio en el destino.

Como respuesta a los requisitos de los sistemas de gestión implantados, desarrolla un plan anual de acciones formativas encaminadas a la formación, reciclaje y capacitación de los técnicos de las oficinas de turismo, para su mejora continua y adaptación a los cambios en el entorno y en la prestación de los servicios.

2. Contenidos de la oferta solicitados.

Se solicita por tanto presupuesto para la impartición de una acción formativas cuyo objetivo sea la revisión de los requisitos de las normas de referencia citadas y su implantación practica y auditoría interna en los servicios de información turística municipal

•Acción formativa: REQUISITOS DE LAS NORMAS UNE-ISO 14785 SERVICIO DE ATENCIÓN E INFORMACIÓN TURÍSTICA Y LA UNE 0066-10 PREVENCIÓN DEL COVID-19

- **Contenido:** Especificación UNE 0066-10 Medidas para la reducción del contagio por el coronavirus SARSCoV-2 en Oficinas de información turística. Revisión de: - Requisitos para la gestión del riesgo - Requisitos del servicio - Requisitos de limpieza y desinfección - Requisitos de mantenimiento. - Check list de auditoría. Norma UNE-ISO 14785 Servicio de atención e información turística y especificación ESP-21- AUD-16. Revisión de: - Requisitos del proceso de Gestión de la calidad. - Requisitos del proceso de prestación del servicio. - Requisitos del proceso de recursos. - Check list de auditoría.

- **Duración** 4 horas.

3. Requisitos técnicos solicitados.

Las acciones formativas se realizarán en formato on line a través del campus virtual del Área de Formación del ITREM (CCT) quien llevará a cabo la gestión de inscripciones y pondrá a disposición la herramienta Zoom para la videoconferencia.

La empresa adjudicataria deberá:

- Acreditar experiencia en la implantación o auditoria de tercera parte en ambas normas .
- Experiencia en la formación de acciones enfocadas a los técnicos de turismo de entidades municipales.





Región de Murcia
Consejería de Turismo,
Juventud y Deportes

Instituto de Turismo de la Región de Murcia

- Desarrollar un entregable / presentación de la acción que será cedido al CCT para su divulgación a través del campus virtual.

4. Datos de contacto:

Belén Hidalgo.

Directora de la Red de Oficinas de Turismo de la Región de Murcia

Belén.hidalgo@itrem.carm.es

968357717

17/02/2021 15:24:59

HIDALGO FERRER, BELEN

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros. Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificardocumentos> e introduciendo el código seguro de verificación (CSV) CARM-f4ebf98d-712b-3da9-2a3b-0050569b6280

