

## Anuncio para la contratación del servicio de Auditorías Internas del sistema de gestión de calidad ISO 9001 de la Red de Oficinas de Turismo de la Región de Murcia 2023

### 1. introducción

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, 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.

### 2. Contenidos de la Oferta.

Se requiere la realización de las **auditorías Internas sobre la Norma ISO 9001** de las **34 Oficinas** de turismo y puntos de información que componen la Red, así como de la auditoría interna de la **Dirección de Calidad** que gestiona el sistema de calidad y la plataforma de gestión RITMO.

Se estima que la duración del servicio es la siguiente:

Servicio	Site	Duración Horas	Total jornadas (8 horas / jornada)
Preparación de la auditoria y revisión de la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad	ITREM	12	1,5
Auditoría Interna a la Dirección de Calidad (procesos de apoyo y estratégicos)	ITREM	16	1,5
Auditoria a las 34 oficinas de Turismo + informes + asistencia técnica resolución de no conformidades	Oficinas de Turismo según Anexo I	68	8,5
Total		96	12



La Oferta presentada deberá contemplar:

- Propuesta de plan de auditorias internas, especificando duración por site y fechas de realización, adaptado al horario de apertura de las oficinas de turismo.
- Informe de auditoria interna por oficina de turismo o unidad operativa con los datos de realización de la auditoria, equipo auditor, metodología, hallazgos, no conformidades si se detectan y observaciones.
- Asistencia técnica a las oficinas de turismo para el cierre de las no conformidades derivadas de la auditoria interna y planteamiento de las observaciones como expedientes de acciones preventivas, así como para el registro de estos expedientes en el programa RITMO.
- Currículos de los miembros del equipo auditor, acreditando la cualificación para la realización de auditorias internas ISO 9001 así como experiencia en la realización de auditorias internas en sistemas de calidad ISO 9001, UNE-ISO 14785:2015 o similares en oficinas de turismo.

Se valorará en la oferta:

Criterios de Juicio de valor	Coherencia del plan de auditoria	20
	Cualificación del equipo auditor	15
	Experiencia del equipo auditor	15
Precio		50

### 3 . Datos de contacto.

Belén Hidalgo.  
Directora de la Red de Oficinas de Turismo de la Región de Murcia  
Belen.hidalgo@itrem.carm.es  
968357717

### ANEXO I. Alcance de las auditorías internas

DESTINO	Municipio	Dirección	Teléfono	Mail	Web
INSTITUTO DE TURISMO DE LA REGIÓN DE MURCIA	Murcia	Avd. Juana Jugán Nº2 30008, Murcia	968357761	-	turismoregiondemurcia.es
ABANILLA	Abanilla	Calle Pío XII, 12B	968 684 075- 680 204 720	turismo@abanilla.es	http://turismo.abanilla.es/
ABARÁN	Abarán	Calle David Templado, 54 - Edificio Cima	968 770 040 ext.304	turismo@abaran.es	www.abaran.es
ÁGUILAS	Águilas	Plaza Antonio Cortijos, s/n	968 493 285 / 968 493 173	turismo@aguilas.es	www.aguilas.es
ALHAMA DE MURCIA	Alhama de Murcia	Plaza Constitución. Frente Auditorio, 10	968 633 512	turismo@alhamademurcia.es	www.turismo.alhamademurcia.es
ARCHENA	Archena	Avda. del Carril, S/N Junto Centro Cultural	626624188	marisaperez@archena.es	
BLANCA	Blanca	Plaza de la Iglesia, 1	868169945	turismo@blanca.es	www.blanca.es

BULLAS	Bullas	Avenida de Murcia, 75	968 652 244	turismo@bullas.es	<a href="http://rvbullas.es/rutadelvino/portfolio/oficina-de-turismo-de-bullas/">http://rvbullas.es/rutadelvino/portfolio/oficina-de-turismo-de-bullas/</a>
CALASPARRA	Calasparra	C/ MAYOR, N14	968 745 325	oficinadeturismodecalasparra@gmail.com	<a href="http://www.turismocalasparra.es">http://www.turismocalasparra.es</a>
CARAVACA DE LA CRUZ	Caravaca de la Cruz	Calle De Las Monjas, 17	968 702 424 / 968 701 003	turismo@caravacadelacruz.es	<a href="http://www.turismocaravaca.com">www.turismocaravaca.com</a>
CARTAGENA	Cartagena	Plaza del Ayuntamiento, s/n	968 128 955	infoturismo@ayto-cartagena.es	<a href="http://www.cartagenaturismo.es">www.cartagenaturismo.es</a>
CEHEGÍN	CEHEGÍN	Calle López Chicheri, 8	968 723 550	oficinaturismo@cehegin.es	<a href="http://www.turismocehegin.es">www.turismocehegin.es</a>
CIEZA	Cieza	Plaza de España, s/n	968 453 500	oficina.turismo@cieza.es	<a href="http://www.ciezaturistica.es">www.ciezaturistica.es</a>
FORTUNA	Fortuna	Avenida Juan Carlos I, s/n	968 685 586	oficinaturismo@aytofortuna.es	<a href="http://www.aytofortuna.es">www.aytofortuna.es</a>
JUMILLA	Jumilla	Plaza del Rollo, 1	968 780 237	oficinaturismo@jumilla.org	<a href="http://www.jumillaturismo.es">www.jumillaturismo.es</a>
LA MANGA DEL MAR MENOR	La Manga (Cartagena)	Gran Vía Km. 0	968 12 89 55 - Ext. 2	infoturismolamanga@ayto-cartagena.es	

LA UNIÓN	La Unión	Calle Mayor. Edif. Casa del Piñón, 55	968 541 614	turismo@ayto-launion.org	www.ayto-launion.com
LORCA	Lorca	Plaza de España, 7	968 441 914	lorcaturismo@lorca.es	www.lorcaturismo.es
LOS ALCÁZARES	Los Alcázares	Avenida 13 de Octubre, 12	968 575 756	turismo@losalcazares.es	http://www.losalcazares.es
MAZARRÓN	Mazarrón	Plaza Toneleros, s/n	968 594 426	turismo@mazarron.es	http://www.visitamazarron.com/
MOLINA DE SEGURA	Molina de Segura	C/ Pensionista, 3	968 388 522	oficinadeturismo@molinadesegura.es	molinadesegura.es
MORATALLA	Moratalla	Calle Barrio Nuevo s/n - Bajos Ayuntamiento	968 730 208	turismo@ayuntamientomoratalla.net	www.ayuntamientomoratalla.net
MULA	Mula	Convento de San Francisco. C/ Doña Elvira	968 661 501	turismo@aytomula.es	http://www.turismodemula.es/
MURCIA	Murcia	Plaza Cardenal Belluga. Edificio Ayuntamiento	968 35 86 00. Ext. 50681/50682/50683	turismomurcia@salzilosi.com	www.turismodemurcia.es

PIT AEROPUERTO	Murcia	Avda. de España 101. 30154 Valladolides y Lo Jurado	+34968929810 Ext. 170293	<a href="mailto:airport@turismoregiondemurcia.es">airport@turismoregiondemurcia.es</a>	<a href="https://turismoregiondemurcia.es">https://turismoregiondemurcia.es</a>
PIT CASTILLO DE LORCA	Lorca	Cerro del Castillo, s/n	968 441 914	<a href="mailto:ciudadelsol@lorca.es">ciudadelsol@lorca.es</a>	<a href="http://www.lorcaturismo.es/">http://www.lorcaturismo.es/</a>
PIT CENTRO DE VISITANTES LORCA	Lorca	C/ Puerta de San Ginés, s/n	968 441 914	<a href="mailto:ciudadelsol@lorca.es">ciudadelsol@lorca.es</a>	<a href="http://www.lorcaturismo.es/">http://www.lorcaturismo.es/</a>
PIT LOS NAREJOS - ALCAZARES	Los Alcázares	Avda. Cartagena, esquina C/ Piscis	968 582 119	<a href="mailto:turismolosnarejos@losalcazares.es">turismolosnarejos@losalcazares.es</a>	<a href="http://www.losalcazares.es">http://www.losalcazares.es</a>
PUERTO LUMBRERAS	Puerto Lumbreras	Avenida Juan Carlos I, S/N Salida autovía 649	968436153/652902268	<a href="mailto:oficinadeturismo@puertolumbreras.es">oficinadeturismo@puertolumbreras.es</a>	<a href="http://www.turismopuertolumbreras.es">http://www.turismopuertolumbreras.es</a>
SAN JAVIER	San Javier	Calle Padre Juan. Centro Cultural Príncipe de Asturias	968 571 704	<a href="mailto:turismo@sanjavier.es">turismo@sanjavier.es</a>	<a href="http://turismo.sanjavier.es/">http://turismo.sanjavier.es/</a>
SAN PEDRO DEL PINATAR	San Pedro	Avenida de las Salinas (Edificio CIT), 55	968 182 301	<a href="mailto:turismo@sanpedrodelpinatar.es">turismo@sanpedrodelpinatar.es</a>	<a href="http://www.sanpedrodelpinatar.es">www.sanpedrodelpinatar.es</a>

TORRE PACHECO	Torre Pacheco	CAES, Paseo Villa Esperanza, 13	968 579 937	turismo@torrepacheco.es	www.torrepacheco.es
TOTANA	Totana	Plaza de la Balsa Vieja	968 418 153/968 424 058	turismo@totana.es	www.turismo.totana.es
YECLA	Yecla	Plaza Mayor, Casa de los Arcos, s/n	968 754 104	turismo@yecla.es	http://turismo.yecla.es/