

ANUNCIO PARA CONTRATACIÓN DE LA EJECUCIÓN DE PLAN DE FORMACIÓN DEL SEGUNDO SEMESTRE DE 2025 EN MATERIA DE ACCESIBILIDAD EN EL TURISMO, DIRIGIDO A LA RED DE OFICINAS DE TURISMO DE LA REGIÓN DE MURCIA.

INTRODUCCION

El Instituto de Turismo de la Región de Murcia (ITREM en adelante) es una Entidad Pública Empresarial creada por Ley (14 / 2012, de 27 de diciembre) y dependiente de la Consejería de Turismo, que se ocupa de la ordenación, planificación, programación, dirección y coordinación de las competencias en materia de turismo de la Región de Murcia.

La Comunidad Autónoma de la Región de Murcia (CARM) busca continuar con la transformación digital y sostenible de su modelo de gestión turística mediante la integración de tecnologías avanzadas y la mejora del flujo de datos en el ecosistema regional. Para ello, se ha diseñado un proyecto con actuaciones clave enfocadas en la interoperabilidad, la experiencia turística y el aprovechamiento del dato.

El Instituto de Turismo de la Región de Murcia (ITREM) liderará la ejecución del proyecto con el apoyo de la Dirección de Transformación Digital, garantizando la alineación con la estrategia regional de turismo inteligente.

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 S de Sostenibilidad Turísticas, 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 dividido en semestres de acciones formativas encaminadas a la formación, reciclaje y capacitación de los técnicos de las oficinas de turismo, y Guías de Turismo que estén oficialmente acreditados para su mejora continua y adaptación



a los cambios en el entorno y en la prestación de los servicios.

CONTENIDOS DE LA OFERTA SOLICITADOS.

Se solicita por tanto presupuesto para la impartición de al menos cuatro acciones formativas destinadas a formar en Accesibilidad en el Turismo en los procesos de gestión y atención de los usuarios de las oficinas de turismo y Guías de Turismo con las siguientes líneas formativas preferiblemente a realizar en las fechas propuestas, sujeto a cambios de fecha por modificaciones de coordinación, indisponibilidad o calendario festivo:

- Introducción a la Accesibilidad en el Turismo
 - Conceptos clave de accesibilidad
 - Beneficios de la accesibilidad para el turismo y la economía local
- Turismo Accesible
 - Normativa y Buenas Prácticas
 - Marco normativo en accesibilidad turística en España Casos de éxito de turismo accesible
- Atención Inclusiva en Oficinas de Turismo
 - Estrategias para la comunicación accesible
 - Pautas de interacción con personas con discapacidad Información turística en formatos accesibles
- Diseño de Experiencias Turísticas Inclusivas
 - Evaluación y Mejora de la Accesibilidad
 - Accesibilidad en Infraestructuras y Entornos turísticos
 - Pautas para adaptar el entorno físico y digital Medidas para mejorar la experiencia de los visitantes

GUÍA DE ORIENTATIVA DE CONTENIDOS DIDÁCTICOS QUE SE DEBEN OFRECER EN LAS ACCIONES FORMATIVAS

- **Curso 1: Introducción a la Accesibilidad en el Turismo**
- Duración: 4 horas
- Objetivo: Comprender los fundamentos de la accesibilidad en el turismo y su impacto en la economía y la sociedad.
- Módulo 1: Conceptos Clave de Accesibilidad (1 hora)
 - Definición de accesibilidad universal y turismo accesible
 - Diversidad de necesidades:
 - Movilidad
 - Sensorial
 - Cognitiva
 - Principios del Diseño para Todos
 - Legislación básica sobre accesibilidad en España y Europa
- Módulo 2: Beneficios de la Accesibilidad para el Turismo y la Economía Local (1 hora y 30 minutos)
 - Impacto económico del turismo accesible: datos y estudios
 - Beneficios para destinos, empresas y la sociedad
 - Segmentos de población beneficiados:
 - personas con discapacidad,
 - mayores,
 - familias con niños

- Casos de éxito en destinos accesibles
- **Módulo 3: Evaluación Básica de Accesibilidad en Servicios Turísticos (1 hora)**
 - Introducción a la evaluación de accesibilidad en alojamientos, transporte y actividades turísticas
 - Identificación de barreras comunes y oportunidades de mejora
 - Cierre del curso: Test de autoevaluación y caso práctico sobre análisis de accesibilidad en un destino turístico
- **Curso 2: Turismo Accesible - Normativa y Buenas Prácticas**
- Duración: 4 horas
- **Objetivo:** Conocer el marco normativo y las mejores prácticas en turismo accesible para mejorar la oferta turística.
- **Módulo 1: Marco Normativo en Accesibilidad Turística en España (1 hora)**
 - Normativa clave en accesibilidad turística: Ley General de Discapacidad, Código Técnico de la Edificación, normativa autonómica
 - Directrices de la Organización Mundial del Turismo
 - Requisitos de accesibilidad en alojamientos, transporte y actividades
- **Módulo 2: Buenas Prácticas en Turismo Accesible (1 hora y 30 minutos)**
 - Cómo adaptar un destino para ser accesible
 - Herramientas para evaluar y mejorar la accesibilidad
 - Estrategias de comunicación y promoción de destinos accesibles
 - Ejemplos de destinos turísticos accesibles en España y el mundo
- **Módulo 3: Casos de Éxito de Turismo Accesible (1 hora y 30 minutos)**
 - Análisis de experiencias reales de turismo accesible en diferentes ámbitos como hoteles, transporte y actividades culturales y de naturaleza
 - Innovaciones tecnológicas para la accesibilidad
 - Plan de acción para implementar mejoras en empresas turísticas
 - Cierre del curso: foro de discusión sobre buenas prácticas en turismo accesible
- **Curso 3: Atención Inclusiva en Oficinas de Turismo**
- Duración: 4 horas
- **Objetivo:** Proporcionar herramientas y estrategias para una atención inclusiva y accesible en oficinas de turismo
- **Módulo 1: Estrategias para la Comunicación Accesible (1 hora y 30 minutos)**
- **Comunicación inclusiva: lenguaje claro y sencillo**
 - Uso de pictogramas y señalética accesible
 - Sistemas de apoyo a la comunicación: bucles de inducción, aplicaciones móviles, lenguaje de signos
- **Módulo 2: Pautas de Interacción con Personas con Discapacidad (1 hora y 30 minutos)**
 - Atención a personas con discapacidad visual, auditiva, física o cognitiva
Estrategias para mejorar la experiencia del visitante con necesidades específicas
 - Casos prácticos con simulaciones de atención a diferentes tipos de clientes
- **Módulo 3: Información Turística en Formatos Accesibles (1 hora)**
 - Creación de material turístico accesible:
 - Audioguías
 - mapas táctiles
 - información en braille



- Uso de tecnologías accesibles en oficinas de turismo
- Ejemplos de oficinas de turismo accesibles
- Cierre del curso: actividad práctica sobre la elaboración de una ficha de atención inclusiva en una oficina de turismo

• **Curso 4: Diseño de Experiencias Turísticas Inclusivas**

- Duración: 4 horas
- Objetivo: Aprender a diseñar experiencias turísticas accesibles adaptando infraestructuras y servicios
- Módulo 1: Evaluación y Mejora de la Accesibilidad (1 hora)
 - Métodos para evaluar la accesibilidad de una experiencia turística
 - Detección de barreras y soluciones prácticas
- Módulo 2: Accesibilidad en Infraestructuras y Entornos Turísticos (1 hora y 30 minutos)
 - Adaptación de alojamientos, transporte y actividades turísticas
 - Elementos clave en la accesibilidad física, sensorial y cognitiva
 - Tecnologías y herramientas digitales para mejorar la accesibilidad
- Módulo 3: Pautas para Adaptar el Entorno Físico y Digital (1 hora y 30 minutos)
 - Creación de experiencias inclusivas en entornos naturales, culturales y urbanos
 - Estrategias de marketing para atraer al público con necesidades especiales
 - Diseño de actividades turísticas accesibles paso a paso
 - Cierre del curso: Caso práctico y presentación de una propuesta de experiencia turística accesible

• **Metodología Común a Todos los Cursos**

- Clases en video o sesiones grabadas
- Material complementario en formato pdf, o Powerpoint
- Actividades prácticas y casos reales
- Autoevaluaciones al final de cada módulo
- Foros de debate y tutorías online

PROPUESTA DE CALENDARIO:

- Introducción a la Accesibilidad en el Turismo 18 septiembre en horario de 9:30 a 13:30h
- Turismo Accesible 21 octubre 2025 en horario de 9:30 a 13:30h
- Atención Inclusiva en Oficinas de Turismo 18 noviembre en horario de 9:30 a 13:30h
- Diseño de Experiencias Turísticas Inclusivas 2 diciembre en horario de 9:30 a 13:30h

LA OFERTA TÉCNICA Y ECONÓMICA DEBERÁ CONTEMPLAR:

- Definición de objetivos generales.
- Contenidos de la acción.
- Acreditación de la experiencia del equipo asignado a la impartición del curso en formación en materia de transformación digital a destinos y empresas.

PRESUPUESTO MÁXIMO DE LICITACIÓN

De conformidad con la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público (LCSP). El presupuesto máximo asignado para esta licitación es de 3.000 € (impuestos incluidos). Las propuestas económicas que excedan este importe no serán consideradas en el proceso de



evaluación.

PLAZOS Y CONDICIONES

Los cursos se calendarizarán en coordinación con el ITREM a lo largo del segundo semestre de 2025 y forzosamente finalizarán antes de 31 de diciembre de 2025

REQUISITOS TÉCNICOS SOLICITADOS.

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

La empresa adjudicataria deberá:

- Desarrollar un entregable / presentación de la acción que será cedido al CCT para su divulgación a través del campus virtual y a través de la plataforma vimeo.
- En caso de tener que realizar actuaciones en remoto deberá cumplir con la Políticas de seguridad de la CARM para entornos virtuales. Orden de 28 de marzo de 2017, del Consejero de Hacienda y Administración Pública por la que se establece la política de seguridad de la información en la Administración Regional. BORM nº 82 de sábado 8 de abril de 2017
- <https://www.borm.es/borm/documento?obj=anu&id=756258>
- Garantizar la total confidencialidad y seguridad de los datos manipulados durante el proceso.
- Los cursos se desarrollarán utilizando la herramienta de Videoconferencia ZOOM o cualquier otra que establezca el Centro de Cualificación Turística de la Región de Murcia
- Cumplimentar Declaración Responsable adjunta en el Anexo de este Anuncio en cumplimiento de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público (LCSP). Artículo 71 sobre regulación de prohibiciones de contratar con el Sector Público

CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN

La evaluación de las ofertas se basará en un sistema de puntuación objetiva, ponderando aspectos técnicos, metodológicos y económicos clasificables en tres grandes áreas:

- Calidad de la Propuesta Técnica (50 puntos)
- Experiencia y Capacitación del Equipo Docente (30 puntos)
- Oferta Económica (20 puntos)

1. CALIDAD DE LA PROPUESTA TÉCNICA (50 PUNTOS)

- Se evaluará la metodología y enfoque didáctico propuesto por la empresa adjudicataria, garantizando que la formación cumpla con los objetivos definidos.
 1. Adecuación de los contenidos a los objetivos del curso (20 puntos)
 1. Cumplimiento con los módulos propuestos en el anuncio.
 2. Enfoque práctico, estructuración clara y adaptación a formación online.
 2. Metodología de enseñanza y evaluación (15 puntos)
 1. Uso de metodologías activas, ejemplos prácticos, casos de estudio.
 2. Estrategias de seguimiento del aprendizaje, ejercicios de autoevaluación.
 3. Materiales didácticos y recursos digitales (10 puntos)
 1. Presentaciones de calidad, manuales en PDF, videotutoriales, plataformas interactivas.
 4. Propuesta innovadora o valor añadido (5 puntos)
 1. Uso de tecnologías accesibles, gamificación, plataformas interactivas, simulaciones.



2. EXPERIENCIA Y CAPACITACIÓN DEL EQUIPO DOCENTE (30 PUNTOS)

- Se valorará la trayectoria y especialización de los formadores en accesibilidad turística y formación online. Los puntos se asignarán de la siguiente forma:
 1. Experiencia en formación en accesibilidad turística (15 puntos)
 1. Acreditación de trabajos previos en turismo accesible y atención inclusiva.
 2. Experiencia específica en formación para administraciones públicas o sector turístico.
 2. Experiencia en formación online (10 puntos)
 3. Uso de plataformas virtuales, diseño de cursos en entornos digitales.
 4. Titulaciones y certificaciones del equipo docente (5 puntos)
 1. Formación en accesibilidad, turismo, pedagogía o formación de formadores.

3. OFERTA ECONÓMICA (20 PUNTOS)

El criterio económico premia las ofertas más competitivas sin comprometer la calidad, con sistema de puntuación proporcional inversa, donde la oferta más baja obtiene la puntuación máxima y las demás se califican proporcionalmente:

- Oferta más baja = 20 puntos
- Las demás ofertas se valoran con la fórmula:

$$P = \left(\frac{\text{Oferta más baja}}{\text{Oferta evaluada}} \right) \times 20$$

(Donde P es la puntuación obtenida)

Ofertas anormalmente bajas (baja temeraria):

La Ley 9/2017, de Contratos del Sector Público, en su artículo 149.4, establece:

“Cuando las ofertas parezcan anormalmente bajas en relación con el objeto del contrato, el órgano de contratación deberá requerir al licitador para que justifique el precio o coste propuesto en su oferta.”

Se considerará que una oferta es anormalmente baja cuando su importe sea inferior en más de un 20% al promedio aritmético de todas las ofertas presentadas, siempre que concurren al menos tres licitadores. En estos casos, el órgano de contratación podrá requerir al licitador para que justifique adecuadamente la viabilidad de su propuesta. Si, tras el análisis de la justificación, no se acredita suficientemente la viabilidad técnica o económica, la oferta podrá ser rechazada.



RESUMEN DE LA PONDERACIÓN PROPUESTA

Criterio	Puntos Máximos
Calidad de la Propuesta Técnica	50
Experiencia y Capacitación del Equipo Docente	30
Oferta Económica	20
Total	100

DATOS DE CONTACTO.

Pablo López Corbalán | Jefe del Área de Innovación
Instituto de Turismo de la Región de Murcia
Avda. Juana Jugán, 2 · 30006 Murcia
Telf: +34 968 35 77 17
pablo.lopez@carm.es - 670542454

Fdo. Pablo López Corbalán
Murcia 13 marzo de 2025

MODELO DE DECLARACIÓN RESPONSABLE DEL ART. 71

D., con D.N.I. núm, actuando en su calidad de, en nombre y representación de, con C.I.F.,

En relación con el procedimiento contratación de _____

DECLARA BAJO SU RESPONSABILIDAD:

I.- Que cumple con las condiciones establecidas legalmente para contratar con el Sector Público, lo que supone que posee personalidad jurídica, capacidad de obrar y solvencia tanto económico-financiera como técnica o profesional suficiente para el correcto desempeño de las actividades económicas o profesionales objeto de la presente contratación, comprometiéndose a aportar la justificación documental acreditativa de su posesión y validez, en caso de ser requerido para ello.

II.- Que no concurren, ni en la persona jurídica por él representada ni en las personas que forman parte de sus órganos de gobierno, ninguna de las circunstancias que incapacitan para contratar con el Sector Público, previstas en el número 1º del artículo 71 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público. Y que, en el caso de que dicha persona jurídica tuviese carácter empresarial, no concurre tampoco ninguna de las circunstancias comprendidas en el apartado 2º de ese mismo artículo, teniendo en cuenta que las prohibiciones de contratar afectan también a aquellas empresas de las que, por razón de las personas que las rigen o de otras circunstancias, pueda presumirse que son continuación o que derivan, por transformación, fusión o sucesión, de otras empresas en las que hubiesen concurrido aquéllas. Autorizando además al «Instituto de Turismo de la Región de Murcia», en su condición de poder adjudicador de los previstos en el mencionado Texto Refundido, para recabar de las Administraciones Públicas Competentes, si así lo estima oportuno, cuantos datos resulten procedentes para verificar el cumplimiento de dichas obligaciones. Así mismo autoriza al «Instituto de Turismo de la Región de Murcia» a solicitar dichos datos cuantas veces considere necesario, pudiendo ésta en caso de resultar negativos, retener el pago o incluso depositar el importe del mismo ante el Organismo acreedor.

III.- Que en particular, y sin perjuicio de todo lo anterior, no concurren en la persona jurídica representada ninguna de las siguientes circunstancias:

a) No hallarse al corriente en el cumplimiento de las obligaciones tributarias o de Seguridad Social impuestas por las disposiciones vigentes, reconociendo conocer que la existencia de obligaciones pendientes es una de las causas de nulidad de los contratos establecidas en el la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público.

b) Formar parte de sus órganos de gobierno o administración, persona alguna con las incompatibilidades a que se refiere la «Ley 5/1994, de 1 de agosto, de la Asamblea Regional de Murcia, que recoge el Estatuto Regional de la Actividad Política».

En Murcia, a de de 20....

Fdo.

Al Sr. Director General del «Instituto de Turismo de la Región de Murcia.