



SERVICIO DE ASISTENCIA EXTERNA TUTORIZADA EN CALIDAD PARA LOS SISTEMAS DE GESTIÓN NORMA UNE ISO 9001:2015, NORMA UNE-ISO 14785:2015 (CERTIFICACIÓN Q) Y NORMA ESPECIFICACIÓN UNE 0083:2024 CONTRIBUCIÓN DE LAS ORGANIZACIONES TURÍSTICAS A LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS) ESQUEMA ODS DE SOSTENIBILIDAD TURÍSTICA PARA LA RED DE OFICINAS DE TURISMO DE LA REGIÓN DE MURCIA (2026)

1. Introducción

El Instituto de Turismo de la Región de Murcia, en adelante ITREM, 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 ISO 9001:2015, UNE-ISO 14785:2015 (certificación Q), norma Especificación UNE 0083:2024 Contribución de las organizaciones turísticas a los objetivos de desarrollo sostenible (ODS), así como la plataforma tecnológica de gestión de la Red de Oficinas de Turismo: NEXO-Ritmo, 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. Objeto

El Instituto de Turismo de la Región de Murcia (ITREM) informa de la apertura de un proceso de contratación bajo la modalidad de externalización tutorizada, consultoría y asistencia mediante bolsa de horas, con el objetivo de cubrir las siguientes líneas de actuación en el ámbito de calidad:

3. Descripción de la asistencia

Preparar y apoyar al Responsable de Calidad en todas las labores necesarias, incluyendo la planificación, dirección y verificación de resultados, tanto para el Responsable de Calidad como para las Oficinas de Turismo de la Región de Murcia. Este apoyo estará enfocado en garantizar el mantenimiento adecuado del actual sistema de calidad, conforme a las normas UNE-ISO 14785:2015 (certificación Q), la especificación UNE 0083:2024 contribución de las organizaciones turísticas a los objetivos de desarrollo sostenible (ODS), y la ISO 9001:2015.





El objetivo también incluye la externalización, de forma supervisada y tutorizada, de las funciones propias de un Responsable de Calidad, asegurando:

Requerimientos:

Cumplimiento normativo: Apoyo integral para garantizar el cumplimiento de los requisitos normativos y operativos.

Gestión de auditorías: Planificación y coordinación de auditorías internas, identificación, tratamiento y seguimiento de no conformidades, acciones preventivas y acciones correctivas.

Documentación actualizada: Actualización de la documentación del sistema de calidad y los procesos asociados.

Gestión eficiente: Gestión eficaz de procesos y procedimientos y asistencia para los comités de mejora.

Formación y sensibilización: Sensibilización y formación del personal en buenas prácticas de calidad y sostenibilidad. Formación personalizada para personal de nueva incorporación si se requiere.

Indicadores y reporting: Seguimiento de indicadores de rendimiento y elaboración de informes de resultados.

Supervisión de sostenibilidad: Supervisión de proyectos relacionados con sostenibilidad e implementación de mejoras continuas.

Preparación para auditorías externas: Preparación previa y asistencia en auditorías externas de certificación para las Oficinas de Turismo.

4. Metodología de Trabajo

La propuesta debe incluir:

- **Planificación trimestral** de tareas clave que abarque revisiones iniciales, formación, auditorías internas, seguimiento de indicadores, preparación para auditorías externas y evaluación del desempeño del sistema.
- **Tutoría personalizada:** La empresa contratada deberá liderar, proponer y calendarizar las actuaciones, con un flujo de iniciativas unidireccional hacia el ITREM y las Oficinas de Turismo.
- **Modalidad de contratación:** Posibilidad de establecer una bolsa de horas de asistencia para flexibilizar y garantizar la cobertura de todas las necesidades del año.





5. Alcance del Servicio

- Con carácter general la asistencia se prestará presencialmente o en remoto, según acuerde el Responsable de Calidad. En el caso presencial, la asistencia se prestará en el Instituto de Turismo de la Región de Murcia. Avd. Juana Jugán Nº2 30008, Murcia.
- En el caso presencial, la asistencia también puede requerir de desplazamientos a alguna de las oficinas de Turismo dentro del alcance del Sistema de Calidad en horario de laboral de las mismas de forma consensuada con éstas. Para cuando se trate de asistencia remota bastará con el acuerdo verbal entre ambas partes

LUGAR/SITE	Municip	Dirección	Teléfono	Email	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	http://rvbullas.es/rutade lvino/portfolio/oficina- de-turismo-de-bullas/





LUGAR/SITE	Municip	Dirección	Teléfono	Email	WEB
CALASPARRA	Calasparra	C/ MAYOR, N14	968 745 325	oficinadeturismodecalasparra@gmail.com	http://www.turismocalasparra.es
CARAVACA DE LA CRUZ	Caravaca de la Cruz	Calle De Las Monjas, 17	968 702 424 968 701 003	turismo@caravacadelacruz.es	www.turismocaravaca.com
CARTAGENA	Cartagena	Plaza del Ayuntamiento, s/n	968 128 955	infoturismo@ayto-cartagena.es	www.cartagenaturismo.es
CEHEGÍN	CEHEGÍN	Calle López Chicheri, 8	968 723 550	oficinaturismo@cehegin.es	www.turismocehegin.es
CIEZA	Cieza	Plaza de España, s/n	968 453 500	oficina.turismo@cieza.es	www.ciezaturisticas.es
FORTUNA	Fortuna	Avenida Juan Carlos I, s/n	968 685 586	oficinaturismo@aytofortuna.es	www.aytofortuna.es
JUMILLA	Jumilla	Plaza del Rollo, 1	968 780 237	oficinaturismo@jumilla.org	www.jumillaturismo.es
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@losalczares.es	http://www.losalczares.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





LUGAR/SITE	Municip	Dirección	Teléfono	Email	WEB
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@salzilloso.com	www.turismodemurcia.es
PIT AEROPUERTO	Murcia	Avda. de España 101. 30154 Valladolides y Lo Jurado	+968929810 Ext. 170293	airport@turismoregiondemurcia.es	https://turismoregiondemurcia.es
PIT CASTILLO DE LORCA	Lorca	Cerro del Castillo, s/n	968 441 914	ciudadelsol@lorca.es	http://www.lorcatourismo.es/
PIT CENTRO DE VISITANTES LORCA	Lorca	C/ Puerta de San Ginés, s/n	968 441 914	ciudadelsol@lorca.es	http://www.lorcatourismo.es/
PIT LOS NAREJOS - ALCAZARES	Los Alcázares	Avda. Cartagena, esquina C/ Piscis	968 582 119	turismolosnarejos@losalcazares.es	http://www.losalcazares.es
PUERTO LUMBRERAS	Puerto Lumbreras	Avenida Juan Carlos I, S/N Salida autovía 649	968436153 652902268	oficinadeturismo@puertolumbreras.es	http://www.turismopuertolumbreras.es
SAN JAVIER	San Javier	Calle Padre Juan. Centro Cultural Príncipe de Asturias	968 571 704	turismo@sanjavier.es	http://turismo.sanjavier.es/
SAN PEDRO DEL PINATAR	San Pedro	Avenida de las Salinas (Edificio CIT), 55	968 182 301	turismo@sanpedrodelpinatar.es	www.sanpedrodelpinatar.es
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





LUGAR/SITE	Municip	Dirección	Teléfono	Email	WEB
YECLA	Yecla	Plaza Mayor, Casa de los Arcos, s/n	968 754 104	turismo@yecla.es	http://turismo.yecla.es/

6. Presentación de la Oferta

La Oferta presentada deberá contemplar:

- Desglose detallado de los servicios ofrecidos por cada línea de actuación.
- Presupuesto estimado adaptado a las necesidades específicas descritas.
- Metodología de trabajo y calendario de actuaciones.
- Asistencia técnica al responsable de calidad y las oficinas de turismo
- Currículos de los miembros del equipo auditor, acreditando la cualificación para la realización de auditorías internas UNE EN ISO 9001:2015 así como experiencia en la realización de auditorías internas en sistemas de calidad UNE EN ISO 9001:2015, UNE-ISO 14785:2015 y Especificación UNE 0083:2024 Contribución de las organizaciones turísticas a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) o similares en oficinas de turismo.

7. Presupuesto máximo de Licitación

- o El presupuesto máximo asignado para esta licitación es de 11.000 € (impuestos incluidos).
- o Las propuestas económicas que excedan este importe no serán consideradas en el proceso de evaluación.

8. Criterios de Valoración

Criterios de Juicio de valor	Coherencia del plan de Calidad	20
	Cualificación del equipo	10
	Experiencia del equipo	20
Precio		50

9. Requisitos del adjudicatario

La empresa adjudicataria deberá:

- Contar con experiencia demostrable en proyectos de asistencia de auditorías de calidad ISO 9001 en entornos equivalentes.





- Para tener capacidad de acceso en la plataforma informática de ITREM, acceso vía extranet Nexo- RITMO, <https://nexo.carm.es> previa administración de credenciales de acceso tras la adjudicación. La empresa deberá estar en disposición de realizar las actuaciones presencialmente o en remoto según proceda, o estime la dirección de calidad, cumpliendo siempre en caso de asistencia remota con la [Políticas de seguridad de la CARM](#). 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.
- Complimentar 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.

10.

Datos de contacto.

Cecilia Domínguez Posada.

Técnico Responsable de la Oficina de Ordenación del Instituto de Turismo de la Región de Murcia. Directora de la Red de Oficinas de Turismo de la Región de Murcia

Instituto de Turismo de la Región de Murcia - Avda. Juana Jugán, 2 · 30006 Murcia - Telf.: +34 968 277719

cecilia.dominguez@carm.es

Murcia a fecha de la firma digital

La Técnico Responsable
Cecilia Domínguez Posada





ANEXO I

DECLARACIÓN RESPONSABLE

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

En relación con la contratación de

DECLARA BAJO SU RESPONSABILIDAD:

I.- Que la entidad que representa 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, lo que incluye el contar con las autorizaciones necesarias para ejercer las mismas y, en el caso de tener previsto recurrir a otras entidades, la existencia del compromiso de éstas para disponer de los recursos necesarios para la ejecución del contrato; comprometiéndose a aportar la justificación documental acreditativa de su posesión y validez, cuando sea 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 la mencionada Ley, 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 de este 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».

A la Dirección General del «Instituto de Turismo de la Región de Murcia»

Fdo:

