



ANUNCIO DE CONTRATACIÓN POR GASTO MENOR PARA LA PRESTACIÓN DE UN SERVICIO DE ASISTENCIA TÉCNICA DE APOYO A LA SMART OFFICE DTI DE LA REGIÓN DE MURCIA

El ITREM, a través del Área de Innovación y de la Smart Office DTI de la Región de Murcia, lleva a cabo la coordinación técnica, impulso y seguimiento de la implantación del modelo de Destinos Turísticos Inteligentes (DTI) en el ámbito regional, actuando como estructura de apoyo y referencia para los destinos y entidades locales de la Región de Murcia integrados o vinculados a la Red DTI.

En este marco, la Smart Office DTI desarrolla funciones de coordinación, asesoramiento y asistencia técnica a los destinos, facilitando la aplicación de la metodología DTI promovida por la Secretaría de Estado de Turismo y SEGITTUR, el seguimiento de los diagnósticos y planes de acción, así como la evolución de los destinos en los diferentes ejes del modelo: gobernanza, innovación, tecnología, sostenibilidad y accesibilidad.

Asimismo, impulsa la cooperación y el intercambio de conocimiento entre los destinos DTI de la Región de Murcia, favoreciendo la identificación y transferencia de buenas prácticas, el desarrollo de proyectos conjuntos, la creación de sinergias entre administraciones y agentes del ecosistema turístico y la coordinación de actuaciones de interés común en materia de innovación y transformación inteligente de los destinos.

La Smart Office DTI promueve igualmente la digitalización y la inteligencia turística, facilitando la incorporación de herramientas, plataformas y fuentes de información que permitan mejorar el conocimiento del destino, avanzar hacia una gestión basada en datos y apoyar la toma de decisiones de los gestores turísticos. En este ámbito, realiza el seguimiento de las iniciativas vinculadas a la Plataforma Inteligente de Destinos, los sistemas de inteligencia turística y otros proyectos tecnológicos de aplicación al ecosistema turístico regional.

Como instrumento para favorecer la mejora continua y consolidar las capacidades de los destinos, el Área de Innovación desarrolla un plan anual de formación, capacitación y transferencia de conocimiento en materia DTI, dirigido a técnicos y gestores turísticos de los destinos de la Región de Murcia. Este programa permite actualizar sus competencias, compartir metodologías y experiencias, conocer nuevas soluciones y tendencias, y facilitar su adaptación a los cambios tecnológicos, sociales y ambientales que afectan a la gestión turística.

Todo ello con la finalidad de avanzar hacia un modelo coordinado de Destino Turístico Inteligente a escala regional, mejorar la competitividad y sostenibilidad de los destinos de la Región de Murcia, fortalecer su gobernanza y capacidad de innovación, impulsar una gestión turística basada en conocimiento y facilitar una experiencia turística más integrada, accesible, sostenible y adaptada a las necesidades de visitantes, residentes y empresas.

1. Entidad contratante

El Instituto de Turismo de la Región de Murcia (ITREM), a través de su Área de Innovación, coordina la Smart Office DTI de la Región de Murcia y desarrolla actuaciones de apoyo a la Red



regional de Destinos Turísticos Inteligentes, actuando como punto de enlace con los destinos y con SEGITTUR.

Tras una primera etapa de estructuración y consolidación de la Red DTI-RM, y una vez finalizada la fase principal de ejecución del proyecto PID-RM, se considera necesario disponer durante los próximos doce meses de una asistencia técnica especializada de carácter ligero que facilite el funcionamiento operativo de la Red, la difusión y adopción de las nuevas capacidades tecnológicas regionales, la formación y transferencia de conocimiento y el acompañamiento técnico a los destinos.

La asistencia incluirá además un itinerario específico de acompañamiento avanzado a Murcia y Cartagena, como destinos prioritarios, orientado a incrementar su grado de cumplimiento de la metodología DTI y favorecer su evolución hacia la obtención del distintivo de Destino Turístico Inteligente.

2. Objeto del contrato

El objeto consiste en la prestación de un servicio especializado de asistencia técnica de apoyo al ITREM para el seguimiento y coordinación operativa de la Red DTI-RM, la difusión y adopción funcional de herramientas asociadas a la PID-RM, la formación, la comunicación, el acompañamiento ligero a los destinos y el desarrollo de un itinerario avanzado de mejora DTI para Murcia y Cartagena.

La empresa adjudicataria actuará bajo las directrices, prioridades y supervisión del Área de Innovación del ITREM. La prestación no supone la externalización de la Smart Office DTI-RM ni la delegación de sus funciones estratégicas, institucionales o decisorias.

3. Alcance de la asistencia

A. Apoyo a la Red y Mesa DTI-RM

Preparación técnica y documental de la Mesa DTI-RM, recopilación previa de información, propuestas de orden del día, fichas de asuntos, documentación de trabajo, borradores de actas y seguimiento de acuerdos. Se incluirá el apoyo completo a una Mesa DTI ordinaria y, si fuera requerida durante la vigencia del contrato, a una sesión adicional.

B. Reuniones y puntos de control

Celebración de reuniones periódicas de seguimiento con el Área de Innovación, con periodicidad aproximadamente mensual y un máximo orientativo de doce puntos de control durante el contrato, acompañadas de un resumen breve de acuerdos, actuaciones pendientes y siguientes pasos.

C. Coordinación técnica con SEGITTUR

Preparación y seguimiento de consultas, reuniones y cuestiones técnicas relacionadas con metodología DTI, Red DTI nacional, diagnósticos, renovaciones, herramientas y servicios. La interlocución y representación institucional corresponderán siempre al ITREM.



D. Seguimiento de destinos

Mantenimiento de una matriz sencilla y actualizada de situación de los destinos respecto del modelo DTI, incluyendo sus principales hitos, necesidades y cuestiones pendientes.

E. Directorio de responsables y lista de distribución

Identificación y actualización, para cada destino, de los siguientes perfiles:

- responsables políticos, directivos o de turismo con capacidad decisoria;
- responsables informáticos, tecnológicos o de transformación digital;
- responsables técnicos o gestores DTI.

La asistencia mantendrá asimismo actualizada la información necesaria para la lista oficial de distribución de correo electrónico de la Red DTI-RM.

F. Asistencia técnica a destinos y apoyo a la adopción de PID-RM

Resolución de consultas y participación, previa indicación del ITREM, en reuniones con destinos sobre metodología, gobernanza, innovación, tecnología, sostenibilidad, accesibilidad, PID-RM, datos y herramientas relacionadas con el modelo DTI.

La adjudicataria podrá preparar fichas explicativas, casos de uso, materiales de difusión o demostración y apoyar sesiones dirigidas a responsables turísticos, gestores DTI y responsables informáticos o de transformación digital, con el fin de facilitar la comprensión y el aprovechamiento de las herramientas y servicios regionales. No se incluyen tareas de desarrollo, mantenimiento, administración o integración de software.

G. Acompañamiento avanzado a Murcia y Cartagena para su evolución hacia el distintivo DTI

La adjudicataria prestará un acompañamiento específico a Murcia y Cartagena, seleccionados por el ITREM como destinos prioritarios, con el objetivo de favorecer un avance verificable en su grado de cumplimiento de la metodología DTI y su evolución hacia la obtención del distintivo de Destino Turístico Inteligente.

Durante el primer mes del contrato se actualizará y contrastará la situación de ambos destinos y se elaborará una hoja de ruta individualizada de mejora para cada uno. El trabajo comprenderá, como mínimo:

- análisis de brechas respecto de la metodología DTI vigente y contraste con diagnósticos y planes de acción disponibles;
- identificación y priorización de requisitos y recomendaciones susceptibles de mejora durante el periodo de asistencia;
- inventario y revisión ordenada de evidencias disponibles y detección de evidencias o actuaciones pendientes;
- coordinación técnica, siempre a través del ITREM, con gestores DTI y áreas municipales implicadas;
- elaboración de una hoja de ruta de mejora para Murcia y otra para Cartagena;
- seguimiento periódico de los avances e incorporación de las cuestiones relevantes a los puntos de control;



- apoyo a la preparación de consultas y documentación de trabajo que deba trasladarse a SEGITTUR a través del ITREM;
- ficha final breve por destino con avances, brechas pendientes y siguientes actuaciones recomendadas.

La asistencia no realizará la evaluación oficial ni podrá garantizar la obtención del distintivo. La prestación tiene naturaleza de acompañamiento técnico y mejora; la consecución efectiva del distintivo dependerá del grado de cumplimiento alcanzado por cada destino, de las actuaciones que correspondan a sus respectivos ayuntamientos y del proceso de evaluación previsto por SEGITTUR.

H. Formación

Diseño y ejecución de, al menos, una acción formativa con una duración acumulada mínima de seis horas, distribuible en varias sesiones.

Toda formación deberá impartirse obligatoriamente a través de la plataforma de teleformación del ITREM gestionada por el Centro de Cualificación Turística de la Región de Murcia y coordinarse con dicho centro. No se utilizarán plataformas propias de la adjudicataria como soporte principal o sustitutivo de la formación.

I. Webinars y Small Talks

Organización y desarrollo de un mínimo de tres webinars, Small Talks o sesiones técnicas durante el contrato, sobre materias previamente acordadas con el ITREM.

J. Newsletter DTI-RM

Elaboración de un mínimo de seis newsletters, aproximadamente una cada dos meses, sobre novedades, herramientas, proyectos, convocatorias, casos de uso PID-RM y contenidos de interés para la Red DTI-RM. La elaboración podrá realizarse por la adjudicataria, pero la validación y emisión serán efectuadas por el ITREM.

K. Documentación técnica

Preparación de fichas, notas breves, plantillas, documentos de reunión, síntesis, materiales de apoyo y documentación necesaria para las actuaciones anteriores.

L. Memoria final

Entrega de una memoria ejecutiva final breve, preferentemente de entre cinco y diez páginas sin contar anexos, con las actuaciones realizadas, resultados obtenidos, evolución del acompañamiento a Murcia y Cartagena, cuestiones abiertas y recomendaciones operativas de continuidad.

4. Condiciones de comunicación e identidad institucional

La dirección estratégica de la Smart Office DTI-RM corresponde exclusivamente al ITREM. Toda comunicación electrónica institucional dirigida a los miembros de la Red DTI-RM será emitida desde cuentas oficiales del ITREM.



La adjudicataria podrá preparar contenidos, propuestas y borradores, pero no remitirá comunicaciones institucionales desde direcciones propias ni se presentará frente a los destinos como entidad gestora autónoma de la Smart Office DTI-RM.

Los documentos, newsletters, convocatorias, actas y comunicaciones utilizarán exclusivamente la identidad corporativa determinada por el ITREM, fundamentalmente los logotipos del ITREM y de la Smart Office DTI-RM. No se incorporará el logotipo de la empresa adjudicataria a las comunicaciones institucionales.

En las acciones y materiales específicamente formativos podrá identificarse la empresa impartidora o las personas formadoras, previa conformidad del ITREM, manteniendo siempre la prevalencia de la imagen institucional del ITREM.

5. Actuaciones excluidas

- Dirección estratégica de la Smart Office DTI-RM o de la política DTI regional.
- Representación institucional del ITREM o adopción de decisiones o compromisos en su nombre.
- Realización de diagnósticos oficiales DTI, evaluaciones oficiales o auditorías de certificación/distinción.
- Elaboración integral de planes directores o estrategias turísticas municipales.
- Desarrollo o mantenimiento de software, administración de plataformas e integraciones tecnológicas.
- Gestión de una plataforma formativa propia como soporte del servicio.
- Gestión autónoma de las comunicaciones de la Red DTI-RM.
- Elaboración de grandes estudios o informes estratégicos no previstos expresamente.
- Secretaría permanente o servicio de help desk ilimitado.

6. Resultados mínimos exigibles

- Matriz actualizada de situación de los destinos y directorio de interlocutores institucionales, DTI y tecnológicos.
- Lista de distribución de la Red DTI-RM mantenida y actualizada durante el contrato.
- Apoyo completo a, al menos, una Mesa DTI-RM y puntos de control periódicos con el ITREM.
- Materiales de difusión y apoyo necesarios para la puesta en valor y adopción de herramientas PID-RM.
- Dos hojas de ruta individualizadas de mejora DTI, una para Murcia y otra para Cartagena, con su análisis de brechas y evidencias.
- Seguimiento durante el contrato y ficha final de situación para Murcia y Cartagena.
- Una o varias acciones formativas de al menos 4 horas cada una
- Un mínimo de tres webinars, Small Talks o sesiones técnicas.
- Un mínimo de seis newsletters.
- Memoria final ejecutiva breve.



7. Duración

La duración será de doce meses desde la fecha de inicio que determine la adjudicación, sin posibilidad de prórroga.

8. Presupuesto máximo

El presupuesto máximo disponible para la totalidad de la prestación es el siguiente:

Concepto	Importe
Base imponible	14.876,03 €
IVA (21 %)	3.123,97 €
TOTAL IVA INCLUIDO	18.000,00 €

La oferta económica deberá incluir todos los gastos necesarios para la correcta ejecución del servicio, incluido el acompañamiento específico a Murcia y Cartagena.

9. Contenido de la oferta

Las empresas interesadas deberán presentar la siguiente documentación:

9.1. Propuesta técnica

Con una extensión recomendada máxima de doce páginas, deberá incluir:

- metodología general y organización del servicio;
- propuesta de funcionamiento de los puntos de control;
- metodología de apoyo a la Mesa DTI-RM y a la coordinación técnica con SEGITTUR;
- propuesta de asistencia ligera a destinos y de apoyo a la adopción de herramientas PID-RM;
- metodología específica para el acompañamiento de Murcia y Cartagena, incluyendo análisis de brechas, revisión de evidencias, elaboración de hojas de ruta y seguimiento;
- sistema de actualización de interlocutores y lista de distribución;
- planteamiento de formación, webinars y Small Talks;
- metodología de elaboración de newsletters;
- equipo técnico asignado al servicio.

9.2. Oferta económica

Deberá indicar base imponible, IVA aplicable y precio total ofertado.

9.3. Equipo técnico

Se incluirá una descripción resumida de los perfiles adscritos a la ejecución, con indicación de su experiencia directamente relacionada con DTI, asistencia a destinos, transformación digital turística, metodología de mejora y seguimiento DTI y formación.

10. Criterios para la valoración y selección de la oferta

La valoración se realizará sobre un máximo de 100 puntos conforme a la siguiente distribución:

Criterio	Puntuación máxima
----------	-------------------



Criterio	Puntuación máxima
Calidad de la propuesta técnica	45 puntos
Adecuación y experiencia del equipo asignado	25 puntos
Oferta económica	30 puntos

10.1. Calidad de la propuesta técnica: 45 puntos

- Metodología general y organización del servicio: hasta 10 puntos.
- Propuesta de apoyo a Red, Mesa DTI-RM, puntos de control y SEGITTUR: hasta 10 puntos.
- Metodología específica de acompañamiento a Murcia y Cartagena: hasta 12 puntos.
- Formación, webinars y transferencia de conocimiento: hasta 7 puntos.
- Gestión de información, interlocutores, newsletters y comunicaciones: hasta 6 puntos.

En el apartado relativo a Murcia y Cartagena se valorarán especialmente la claridad del análisis de brechas propuesto, la metodología para ordenar y validar evidencias, la capacidad para priorizar actuaciones ejecutables durante el contrato, el sistema de seguimiento y la adecuada coordinación con el ITREM y con las áreas municipales implicadas.

10.2. Adecuación y experiencia del equipo asignado: 25 puntos

Se valorará la experiencia del equipo efectivamente adscrito al servicio en proyectos relacionados con el modelo DTI, asistencia a administraciones o entidades gestoras de destinos, implantación y seguimiento de planes de acción DTI, transformación digital e innovación turística, formación y transferencia de conocimiento.

10.3. Oferta económica: 30 puntos

La oferta económica de menor importe obtendrá 30 puntos. Las restantes ofertas se valorarán mediante la siguiente fórmula:

$$P = 30 \times (\text{Oferta económica más baja} / \text{Oferta económica evaluada})$$

No se admitirán ofertas cuyo importe total supere el presupuesto máximo establecido. El ITREM podrá solicitar aclaraciones cuando existan dudas razonables sobre la viabilidad de una oferta para ejecutar correctamente la totalidad de las prestaciones.

11. Dirección y supervisión

El seguimiento del servicio corresponderá al Área de Innovación del ITREM. Las prioridades, calendario definitivo, contenidos de las actuaciones formativas, comunicaciones, participación en reuniones y actividades concretas serán previamente coordinados o aprobados por el ITREM.

La empresa adjudicataria no podrá asumir frente a terceros la condición de Smart Office DTI-RM ni presentarse como órgano de dirección o representación de la Red. Las relaciones de trabajo con Murcia y Cartagena se desarrollarán bajo coordinación del ITREM, que mantendrá en todo momento la interlocución institucional.



12. Presentación de ofertas

Las ofertas deberán remitirse en un unico PDF a traves del portal de la contratacion del ITREM en el anuncio específico del mismo <https://www.itrem.es/itrem/contratacion/>

13. Contacto técnico

Área de Innovación

Instituto de Turismo de la Región de Murcia

Avda. Juana Jugán, 2 · 30006 Murcia

innovacionitrem@carm.es

Murcia, a fecha de firma electrónica.

Pablo López Corbalán

Jefe del Área de Innovación

Instituto de Turismo de la Región de Murcia