



Financiado por
la Unión Europea
NextGenerationEU



Plan de
Recuperación,
Transformación
y Resiliencia

Gobierno
de Navarra



Nafarroako
Gobernua



Acuerdo Marco “Consultoría estratégica en materia de eficiencia energética, sostenibilidad medioambiental e inclusividad para el sector turístico de Navarra” financiado con fondos de la Unión Europea- Next Generation EU

LOTE 4: Consultoría, formación y asesoramiento en materia de turismo accesible e inclusivo

CONTRATO BASADO 4.5: Propuesta de contratación del servicio de elaboración de una guía básica, formación y tutorías personalizadas correspondientes a la acción “Alojamientos turísticos accesibles e inclusivos”

EMPRESAS SELECCIONADAS:

- Equalitas Vitae Consultores y Asesores SL, con CIF: B-26381434
- Fundación Koine Aequalitas, con CIF: G-83496000
- Fundación Iddeas para la Innovación y la Inclusión Social, con CIF: G-71317069
- Suma Urban Sustainability Consultants SLP, con CIF: B-71341416

UNIDAD GESTORA DEL CONTRATO BASADO:

Departamento de Desarrollo Económico y Empresarial
Servicio de Ordenación y Fomento del Turismo y del Comercio
Tfno.:848427755
Dirección: C/ Navarrería Nº 39 - 31001 PAMPLONA

REFERENCIA Código Expediente PLENA: 0005-0404-2022-000012 CB 4.5

1. Objeto del contrato basado

El presente procedimiento de licitación tiene por objeto la contratación del servicio de formación y tutorías personalizadas correspondientes a la acción “Alojamientos turísticos accesibles e inclusivos” del Plan de Formación de Turismo 2020-2024 de la Dirección General de Turismo, Comercio y Consumo.

Dicha formación y tutorías permitirá a las personas gestoras de alojamientos turísticos adquirir las competencias necesarias para la incorporación progresiva de criterios de accesibilidad e inclusión en la infraestructura, equipamiento y gestión de los establecimientos turísticos.

La prestación del servicio incluye las siguientes actuaciones que la adjudicataria deberá ejecutar conjuntamente:

- Elaboración previa de una “Guía básica para la accesibilidad e inclusión en alojamientos turísticos”.
- Preparación e impartición de la acción formativa “Alojamientos turísticos accesibles e inclusivos”.
- Realización de tutorías y seguimiento personalizado correspondientes a dicho curso.

2. Financiación del contrato derivado del Acuerdo Marco

Este contrato basado está financiado por el Mecanismo de Recuperación y Resiliencia de la Unión Europea, establecido por el Reglamento (UE) 2020/2094 del Consejo, de 14 de diciembre de 2020, por el que se establece un Instrumento de Recuperación de la Unión Europea para apoyar la Recuperación tras la crisis de la COVID-19, y regulado según Reglamento (UE) 2021/241 del Parlamento Europeo y del Consejo de 12 de febrero de 2021 por el que se establece el Mecanismo de Recuperación y Resiliencia.

PLAN TERRITORIAL DE SOSTENIBILIDAD TURÍSTICA EN DESTINOS DE LA COMUNIDAD FORAL DE NAVARRA 2022-2024		
Componente	nº 14	<i>Plan de modernización y competitividad del sector turístico</i>
Medida	nº 11	<i>Transformación del modelo turístico hacia la sostenibilidad</i>
Submedida	nº 2	<i>Planes de Sostenibilidad Turística en Destinos</i>
Código de Iniciativa (CRU)	nº C14.I01.P02.S15	
Entidad ejecutora	Departamento de Desarrollo Económico y Empresarial	
Órgano Responsable	Dirección General de Turismo, Comercio y Consumo	

Los contratos basados correspondientes al lote 4 que se adjudiquen al amparo del Acuerdo Marco, promovidos por la Dirección General de Turismo, Comercio y Consumo, se financiarán con Fondos Next Generation de la Unión Europea, con cargo a la partida 83000 83000 2266 432100 MRR Formación (PEP E-22/000502-07) del presupuesto de 2023, y su partida equivalente de 2024, estarán supeditados a la existencia de crédito adecuado y suficiente.

3. Descripción de los requisitos técnicos

Para la adecuada prestación de este servicio, la contratista deberá realizar las actuaciones atendiendo al siguiente condicionado:

3.1 Elaboración de la guía básica para la accesibilidad e inclusión en alojamientos turísticos.

Se trata de un documento base en torno al que articular la formación y el trabajo posterior. Con esta guía se pretende facilitar el análisis de los alojamientos turísticos desde el punto de vista de la accesibilidad y la inclusión mediante una herramienta sencilla que permita:

- Un estudio previo de accesibilidad para diagnosticar la situación de partida.
- La identificación de áreas de mejora en la infraestructura y gestión del alojamiento
- Planificar propuestas de mejora de infraestructura y equipamiento adaptadas a diferentes tipos de alojamientos.
- La puesta en marcha de actuaciones y medidas en la gestión diaria.
- Un sistema de seguimiento que facilite la valoración de resultados y la mejora de la calidad en forma de listados de comprobación de accesibilidad e inclusión o similares, desglosado por áreas de trabajo.



La elaboración de la guía incluirá su redacción y su edición en formato PDF accesible a lectores de pantalla. Y será similar a la [“Guía Básica para la gestión sostenible de Alojamientos Turísticos”](#).

La guía será entregada a la Administración, al menos 7 días naturales antes del inicio de la acción formativa.

3.2 Preparación e impartición de la acción formativa

Se definen a continuación los objetivos, contenidos y metodología de la acción formativa básicos pudiendo ser complementados por la empresa adjudicataria con otros aspectos que ésta considere relevantes.

OBJETIVOS:

- Establecer un marco de trabajo para incorporar la accesibilidad e inclusión en las infraestructuras y en la gestión del servicio turístico de alojamiento.
- Presentar la “Guía básica para la accesibilidad e inclusión en alojamientos turísticos”, conocer sus aspectos fundamentales y comprender su manejo y alcance.
- Explicar los beneficios que aporta la guía a quienes gestionen establecimientos turísticos.
- Identificar los aspectos clave a analizar para definir la accesibilidad y la inclusión de los alojamientos turísticos y cómo informar previamente de ellas.
- Aplicar la guía en un supuesto de un alojamiento turístico.
- Definir un método de seguimiento de la accesibilidad y la inclusión en la gestión y establecer mecanismos de mejora continua.

CONTENIDOS:

- Los alojamientos turísticos para todas las personas. Diversidad.
- Trato e interacción con turistas con discapacidad.
- Aplicación de la “Guía básica para la accesibilidad e inclusión en alojamientos turísticos” y definición del plan de acción.
- Comunicación de los aspectos de accesibilidad e inclusión del alojamiento.
- Seguimiento y evaluación de alojamientos: indicadores del grado de cumplimiento de accesibilidad e inclusión. Procesos de mejora.
- Herramientas prácticas y nuevas tecnologías para mejorar la accesibilidad e inclusión del alojamiento turístico.

METODOLOGÍA:

La acción formativa se desarrollará en formato on-line y se desglosará en 3 sesiones de 2 horas de duración cada una, cuyas fechas previstas serán el 16, 18 y 23 de enero de 2024 en horario de 9:30 a 11:30 horas.

La formación será impartida para un máximo de 50 participantes.



Las inscripciones a la formación y posteriores tutorías se realizarán a través de la página web de Formación de Turismo de Navarra <https://acortar.link/oKYhvr>. La Sección de Ordenación, Formación y Calidad del Turismo de Gobierno de Navarra se encarga de difundir la información sobre el curso, gestionar las inscripciones y convocar a las personas admitidas al curso.

La dinámica docente podrá combinar en las sesiones teoría y práctica en base a la “Guía básica para la accesibilidad e inclusión en alojamientos turísticos”.

La empresa adjudicataria proporcionará la plataforma de videoconferencia y soporte técnico adecuado para la correcta realización de las sesiones.

Asimismo, una vez adjudicado el contrato y en el momento que se determine con la Administración, presentará los siguientes documentos:

- Información que contendrá la ficha del curso para formalizar las inscripciones (breve descripción del curso, objetivos, contenidos, metodología, etc.).
- Hoja de control de asistencia de las personas participantes en las sesiones formativas.
- Materiales correspondientes utilizados en las sesiones para compartir con el alumnado.
- Cuestionario de evaluación de adquisición de conocimientos del curso para el alumnado de acuerdo a las indicaciones de la Administración.
- Toda aquella información que sea requerida por la Administración para el correcto desarrollo de la acción formativa.

3.3 Realización de tutorías y seguimiento personalizado

- Las tutorías personalizadas asociadas a la formación se realizarán una vez completado el curso.
- En función del número de personas gestoras de alojamientos que participen en la acción formativa y decidan acceder a las tutorías personalizadas, la empresa adjudicataria preparará una planificación de las sesiones de tutorías. Dicha planificación y sus posibles modificaciones serán consensuadas con la Administración siempre que se cumplan los plazos fijados en este pliego.
- La adjudicataria deberá orientar a las personas gestoras de los alojamientos y elaborar conjuntamente con ellas un plan de acción de accesibilidad e inclusión para cada uno de los alojamientos turísticos que hayan formalizado el compromiso de accesibilidad e inclusión que se publicará en el trámite “Compromisos Turísticos” del catálogo de trámites del Gobierno de Navarra ([ver enlace](#)).
- Las medidas concretas de accesibilidad e inclusión y los indicadores correspondientes que debe contener el plan de acción estarán basados en la “Guía básica para la accesibilidad e inclusión en alojamientos turísticos”.
- El máximo número de alojamientos a tutorizar será de 60, en base al número de alojamientos que se adhieran al Compromiso de accesibilidad e inclusión en alojamientos

turísticos. La Administración desconoce el número de alojamientos que tengan intención de adherirse al programa.

- Las tutorías individualizadas se realizarán con las personas gestoras de alojamientos turísticos en modalidad preferentemente on-line. El presupuesto dedicado a la realización de tutorías incluirá el tiempo necesario para la preparación y para la redacción del informe final a entregar.

En caso de que las tutorías tengan que realizarse de forma presencial en el alojamiento deberá justificarse debidamente a la unidad gestora del contrato quien autorizará su realización en esta modalidad.

- Las fechas para la realización de las tutorías serán de febrero a junio de 2024.
- La adjudicataria deberá realizar un informe final por cada alojamiento turístico tutorizado que contenga, al menos, el plan de acción de accesibilidad e inclusión; plazo de ejecución de las medidas establecidas en dicho plan; nombre, apellidos y firma de la persona asistente; datos del establecimiento, y el detalle de horas y fecha de realización de las tutorías. El informe final será entregado al término de las tutorías personalizadas y el formato deberá ser consensuado con la Administración y deberá ser acorde con la “Guía básica para la accesibilidad e inclusión en alojamientos turísticos”.
- El plazo de entrega de los informes finales se hará de forma conjunta y como máximo antes de la fecha de finalización de este contrato.
- La adjudicataria deberá también presentar un informe global para el conjunto de los alojamientos turísticos tutorizados que incluya una valoración de la situación de los mismos y un análisis general del porcentaje de accesibilidad e inclusión trabajado en cada una de las áreas especificadas en la guía básica. Este informe global se presentará una vez realizadas las tutorías de todos los alojamientos en base a los informes finales de cada uno de ellos.
- En caso de que fuera necesario desplazarse para realizar las tutorías de forma presencial, el precio del kilometraje será abonado por la Administración separadamente. En dicho caso se agruparán las sesiones de tutorías para minimizar el número de desplazamientos.
- El precio por kilómetro será el mismo que se abona al personal público de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra.

4. Criterios de valoración

La adjudicación del contrato basado se realizará a la oferta que presente la mejor relación calidad-precio de conformidad con el artículo 64 de la LFCP, entendiendo como tal la oferta que mayor puntuación obtenga una vez aplicados los criterios de adjudicación siguientes:



4.1 Criterios cualitativos.

Solución técnica ofertada (60 puntos):

- Esquema del contenido de la guía básica de accesibilidad e inclusión para alojamientos turísticos (15 puntos).
- Metodología y contenido de la acción formativa (10 puntos).
- Metodología, planificación y seguimiento de las tutorías personalizadas con los alojamientos turísticos que responda a las necesidades contempladas en este pliego (15 puntos).
- Herramientas y materiales utilizadas en la acción formativa y las tutorías. (10 puntos).
- Mejoras y aspectos innovadores en la prestación del servicio (10 puntos).

La solución técnica ofertada se redactará en forma de memoria y deberá incluir la información obligatoriamente desglosada en los cinco puntos mencionados: Esquema del contenido de la guía, Metodología y contenido de la acción formativa, Metodología, planificación y seguimiento de las tutorías, Herramientas y materiales, y Mejoras y aspectos innovadores.

La memoria deberá ser lo más concreta posible no debiendo superar en total 2 folios por las 2 caras. Se presentará en formato DIN A4 (en letra Arial 12, interlineado 1,5 y con los márgenes superior, inferior, izquierdo y derecho no inferiores a 1,5 cm). En el supuesto que se entregue un documento de mayor extensión a la indicada, no se tendrá en cuenta lo que exceda.

Quedarán excluidas las licitadoras cuyas ofertas no alcancen 35 puntos en este apartado 4.1 de valoración de la memoria de gestión del servicio.

4.2 Criterios cuantitativos

Oferta económica (40 puntos)

El precio máximo global determinado para la ejecución del contrato, incluyendo todas las actuaciones descritas en el apartado 1, es de 16.500 €, sin incluir el IVA.

La fórmula para el cálculo de la puntuación de la oferta económica será la siguiente:

$$\text{Puntuación de la oferta } N = \text{Puntuación máxima} \times \frac{\text{Importe de la oferta más económica}}{\text{Importe de la oferta } N}$$

Donde: Puntuación máxima= 40 puntos

4.3 Criterios de resolución de empates

Si se produce un empate entre dos o más ofertas, se aplicarán los criterios de desempate del artículo 99 de la LFCP, en el orden señalado en el apartado 1 de dicho artículo. Si en aplicación de los criterios anteriores persistiera el empate, éste se resolverá mediante sorteo.

5. Plazo y forma de presentación de las ofertas

Las empresas seleccionadas en el lote 4 del Acuerdo Marco presentarán sus proposiciones desde la fecha de recepción de las invitaciones a la licitación, hasta la fecha límite del 8 de noviembre de 2023 a las 23:30.



Las proposiciones deberán ajustarse a los pliegos que rigen la licitación y su presentación supone por parte de las licitadoras la aceptación incondicionada de sus cláusulas, sin salvedad o reserva alguna.

La oferta se presentará a través de la Plataforma de licitación electrónica de Navarra (PLENA) y contendrá dos sobres identificados como:

- Sobre B “Proposición sobre criterios cualitativos. Oferta técnica” a valorar conforme a los criterios de adjudicación establecidos en el apartado 4.1 de este pliego.
- Sobre C “Oferta económica”, a valorar mediante la aplicación de fórmulas conforme a lo establecido en el apartado 4.2 de este pliego.

La oferta económica global del sobre C se especificará en PLENA en la casilla destinada a tal efecto. Además, se adjuntará en dicho sobre en un documento PDF el desglose del:

- X=precio ofertado de elaboración de la guía e impartición de la formación
- Y=precio ofertado de tutorías para un total de 60 alojamientos.

El precio global ofertado será la suma de ambas cantidades y se presentará de acuerdo a la plantilla siguiente:

X=Precio ofertado Guía y Formación (en euros sin incluir IVA)*	Y=Precio ofertado Tutorías para 60 alojamientos (en euros, sin incluir IVA)	Precio global ofertado=X+Y (en euros, sin incluir IVA)

*El precio ofertado para la Guía y Formación (X) no podrá superar el 14% del precio global ofertado, sin incluir IVA.

Quedarán automáticamente excluidas del procedimiento aquellas propuestas que no presenten de manera separada la oferta técnica de la oferta económica.

Las empresas seleccionadas en el lote 4 del Acuerdo Marco, podrán solicitar en PLENA información adicional sobre los requisitos técnicos y demás contenidos de este contrato basado. Las solicitudes serán contestadas siempre que se hayan presentado con una antelación mínima de seis días a la fecha límite de presentación de ofertas.

6. Admisión y valoración de las ofertas

Si se considera que la oferta presentada precisa de aclaraciones complementarias, éstas se solicitarán respetando en todo caso el principio de igualdad de trato de quienes hayan licitado, que no podrán modificar la oferta presentada. El plazo de contestación no podrá exceder de 3 días desde que se solicitan las aclaraciones.

7. Ejecución del contrato basado en el Acuerdo Marco

Este contrato basado en el Acuerdo Marco se ejecutará con estricta sujeción a los compromisos adquiridos por la adjudicataria en su oferta, así como a lo dispuesto en los Pliegos de Cláusulas Administrativas y de Prescripciones Técnicas Particulares que rigen para el Acuerdo Marco.

El inicio del plazo de vigencia de este contrato basado se producirá al día siguiente de la notificación de la adjudicación a través de PLENA. La ejecución de las actuaciones deberá realizarse de acuerdo a las siguientes indicaciones:

- Entrega guía: al menos 7 días naturales antes del inicio de la acción formativa.
- Formación: en el mes de enero de 2024 (fechas detalladas en el apartado 3.2)
- Tutorías personalizadas: período comprendido entre el 1 de febrero de 2024 y el 30 de junio de 2024.

La Administración facilitará el listado de las personas inscritas a la formación a la empresa adjudicataria con antelación suficiente para que pueda conocer de antemano el perfil de las personas participantes. Las personas destinatarias de la acción son titulares de actividades de alojamiento inscritas en el Registro de Turismo de Navarra. A modo orientativo, se clasifican en las siguientes modalidades: Casas rurales, Apartamentos turísticos y Viviendas turísticas, Establecimientos hoteleros (Hoteles y Hostales), Albergues, Campings.

Si las inscripciones no alcanzan el mínimo de 50, la acción formativa se adaptará al número de personas inscritas, sin que altere las condiciones del contrato. Las personas que tengan completada la formación, podrán acceder a las tutorías con el requisito de formalizar el compromiso de accesibilidad e inclusión para su establecimiento a través del siguiente enlace: <https://acortar.link/pY5Zwz>. Durante la acción formativa, personal de la Dirección General de Turismo se encargará de explicar a las personas interesadas la manera de formalizar el compromiso. A la adjudicataria se les facilitará el listado de alojamientos que han formalizado el compromiso, que deberá contrastar con la hoja de control de asistencia de las personas participantes en las sesiones formativas de esta segunda edición.

La realización de las tutorías personalizadas está supeditada a la voluntad de las personas gestoras de los alojamientos turísticos. Por ello, y en el supuesto de que no se lleven a cabo la totalidad de las tutorías personalizadas estimadas (es decir, 60) por ese u otros motivos, se descontará del Precio ofertado de Tutorías=Y, el importe que resulte de aplicar la siguiente fórmula:

$$\text{Importe a descontar} = \text{Nº tutorías no realizadas} \times \frac{\text{Precio ofertado Tutorías para 60 alojamientos}}{60}$$

La adjudicataria no podrá exigir indemnización alguna a la Administración de la Comunidad Foral de Navarra por la disminución del número de alojamientos que realicen tutorías personalizadas.



La contratista tendrá derecho al abono de la prestación de los servicios realizados en los términos establecidos en la LFCP, en el Acuerdo Marco, y, en su caso, en el contrato basado, con arreglo a la oferta presentada.

La empresa adjudicataria actuará en todo momento bajo las directrices y la supervisión de la Dirección General de Turismo, incluidas modificaciones en la impartición de la acción formativa y en la realización de las tutorías.

La empresa adjudicataria deberá colaborar en todo momento con las personas gestoras de los alojamientos para elaborar el plan de acción de accesibilidad e inclusión para cada uno de ellos.

La empresa adjudicataria se compromete a disponer de la solvencia técnica necesaria para ejecutar la totalidad de los servicios señalados en los apartados 1 y 3 de este pliego. Debe contar con un equipo suficiente y adecuado, sin que se exija un número mínimo ni máximo de personas para la prestación de dichos servicios.

La contratista será responsable de la calidad técnica de los trabajos que desarrolle y de las prestaciones y servicios realizados, así como de las consecuencias que se deduzcan para la Administración o para terceros de las omisiones, errores, métodos inadecuados o conclusiones incorrectas en la ejecución del contrato basado.

Corresponderá a la unidad gestora del contrato realizar las siguientes actuaciones:

- a) Facilitar toda la información y documentación disponible para llevar a cabo las tareas encomendadas en esta licitación.
- b) Supervisar, controlar y evaluar el trabajo de la empresa adjudicataria comprendido en este contrato basado. La unidad gestora podrá dictar las instrucciones precisas para el fiel cumplimiento de lo convenido.

Toda la información y documentación recogida o elaborada en el curso de los trabajos contratados será propiedad de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra.

En toda la documentación generada en el marco del desarrollo de este contrato, la empresa adjudicataria estará obligada a cumplir todos los compromisos en materia de comunicación, encabezamientos y logos que se contienen en el artículo 9 de la orden HFP 1030/2021, de 29 de septiembre por la que se configura el sistema de gestión del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia. La unidad gestora del contrato proveerá de todo el asesoramiento e información necesaria en materia de publicidad para el cumplimiento de este punto.

8. Facturación y forma de pago

La contratista tendrá derecho al abono de la prestación de los servicios realizados en los términos establecidos en la LFCP, en el Acuerdo Marco, y, en su caso, en el contrato basado, con arreglo al precio convenido.

Se realizarán abonos parciales en los siguientes momentos:



Financiado por
la Unión Europea
NextGenerationEU



Plan de
Recuperación,
Transformación
y Resiliencia

Gobierno
de Navarra



Nafarroako
Gobernua



- Al finalizar la acción formativa, la parte correspondiente al Precio ofertado Guía y Formación, no pudiendo superar el 14% del precio global ofertado por la adjudicataria.
- Al término de la ejecución del contrato, previa entrega de los informes finales y global, la parte correspondiente al Precio ofertado Tutorías, teniendo en cuenta lo mencionado en el punto 7 sobre el importe a descontar, en caso de que sea necesario.

El medio de pago será mediante transferencia.

La Administración tendrá la obligación de abonar el precio del contrato en el plazo de 30 días naturales desde la recepción en su registro de la correspondiente factura o documento equivalente que acredite la realización total o parcial del contrato.

En el presente contrato basado no existirá revisión de precios.