



**CONDICIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE
CONSULTORÍA/ TUTORÍAS PERSONALIZADAS PARA ALOJAMIENTOS
TURÍSTICOS SOSTENIBLES Y ACCESIBLES Y ENCUENTROS
PROFESIONALES PARA ALOJAMIENTOS Y EVENTOS TURÍSTICOS
SOSTENIBLES Y ACCESIBLES**

1.	OBJETO DEL SERVICIO	4
2.	ALCANCE	4
3.	CONTENIDO Y DURACIÓN DEL SERVICIO	4
4.	MODALIDAD Y METODOLOGÍA	5
5.	DESTINATARIOS.....	¡Error! Marcador no definido.
6.	CELEBRACIÓN.....	7
7.	EQUIPO	8
8.	MEDIOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	8
9.	MATERIAL DE TRABAJO	8
10.	REALIZACIÓN DEL INFORME.....	9

1. OBJETO DEL SERVICIO

El presente procedimiento de licitación tiene por objeto la contratación del servicio de consultoría/ tutorías personalizadas y encuentros profesionales para alojamientos turísticos sostenibles y accesibles y encuentros profesionales para eventos turísticos sostenibles y accesibles y del Plan de Formación de Turismo 2020-2025 de la Dirección General de Turismo. En concreto:

Se constituyen 2 lotes independientes con sus correspondientes contenidos.

2. ALCANCE

Por cada lote, el servicio a prestar incluirá los trabajos necesarios para la organización de las consultorías / tutorías y los encuentros profesionales y la evaluación final del servicio realizado, hasta la entrega a CNAI de la memoria final de ejecución, todo ello en los términos establecidos en las presentes Condiciones Técnicas.

3. CONTENIDO Y DURACIÓN DE CADA ACCIÓN FORMATIVA

El contenido de los lotes será como sigue:

Lote 1: Consultorías/tutorías personalizadas y encuentros profesionales para alojamientos turísticos accesibles. 30 alojamientos tutorizados, con el cálculo de 4,5 horas de tutoría por alojamiento, distribuidas en varias sesiones a criterio de la persona asesora y la titular del alojamiento. Incluye la redacción del informe final de las consultorías/tutorías realizadas en cada uno de los alojamientos.

1. Las claves del turismo inclusivo: concepto y cadena de la accesibilidad y de la inclusión.
2. Necesidades de accesibilidad en un alojamiento: auditivas, cognitivas, físicas, orgánicas, visuales y sociales.
3. Momentos de la experiencia y decisiones clave de gestión:
 - a. La Planificación de la estancia en la página web.
 - b. La llegada al alojamiento en el aparcamiento y la recepción.
 - c. El uso de la habitación con sus detalles de diseño.
 - d. El uso del aseo y la ducha con seguridad, comodidad y autonomía.
 - e. Disfrutando de las zonas comunes.
4. Buenas prácticas en alojamientos inclusivos y accesibles: rurales y urbanos.
5. Práctica de autoevaluación de accesibilidad en un alojamiento.

6. Participación en dos encuentros profesionales. Una vinculada a alojamientos turísticos accesibles e inclusivos y otra a la realización de eventos turísticos accesibles e inclusivos.

Lote 2: Consultorías/tutorías personalizadas y encuentros profesionales para alojamientos turísticos sostenibles. 30 alojamientos tutorizados, con el cálculo de 4,5 horas de tutoría por alojamiento, distribuidas en varias sesiones a criterio de la persona asesora y la titular del alojamiento. Incluye la redacción del informe final de las consultorías/tutorías realizadas en cada uno de los alojamientos.

1. Sostenibilidad y emergencia climática: cómo nos influyen y cómo abordarlas. Huella ecológica, cambio climático y estrategias de gestión en Europa y a nivel local.
2. Planificación estratégica: una herramienta que facilita nuestro trabajo.
3. La importancia de la comunicación
4. ¿Qué nos aporta un plan de sostenibilidad?
5. ¿Cómo elaborar un plan de sostenibilidad?: temas y fases.
6. Manejo de la guía.
7. Resultados esperados: plan de sostenibilidad y plan de comunicación.
8. La puesta en marcha del Plan de sostenibilidad: cómo utilizar el plan de sostenibilidad.
9. Dificultades encontradas en la aplicación.
10. ¿Cómo evaluamos y mejoramos un alojamiento desde la perspectiva de la sostenibilidad?
11. Participación en dos jornadas de encuentros profesionales. Una vinculada a alojamientos turísticos sostenibles y otra a la realización de eventos turísticos sostenibles.

4. METODOLOGÍA DE LA CONSULTORÍA/TUTORÍA

- Las consultorías/ tutorías se realizarán on-line.
- Las jornadas de encuentros profesionales se realizarán de forma presencial.
- La adjudicataria deberá orientar a las personas gestoras de los alojamientos y elaborar conjuntamente con ellas un plan de acción de accesibilidad, y/o sostenibilidad para cada uno de los alojamientos turísticos que hayan formalizado el compromiso de accesibilidad y/o sostenibilidad que se publicará en el trámite “Compromisos Turísticos” del catálogo de trámites del Gobierno de Navarra ([ver enlace](#)).



- En función del número de personas gestoras de alojamientos que participen en las tutorías personalizadas, la empresa adjudicataria preparará una planificación de las sesiones de tutorías. Dicha planificación y sus posibles modificaciones serán consensuadas con CNAI siempre que se cumplan los plazos fijados en este pliego.
- Las medidas concretas de accesibilidad, inclusión y/o sostenibilidad y los indicadores correspondientes que debe contener el plan de acción estarán basados en la “Guía básica para la accesibilidad, inclusión y sostenibilidad en alojamientos turísticos”.
- El máximo número de alojamientos a asesorar/ tutorizar será de 30 por cada uno de los lotes, con base al número de alojamientos que se adhieran al Compromiso de accesibilidad de alojamientos turísticos y al compromiso de sostenibilidad en alojamientos turísticos. CNAI desconoce el número de alojamientos que tengan intención de adherirse al programa.
- Las consultorías/ tutorías individualizadas se realizarán con las personas gestoras de alojamientos turísticos en modalidad preferentemente on-line. El presupuesto dedicado a la realización de consultorías/ tutorías incluirá el tiempo necesario para la preparación y para la redacción del informe final a entregar.
- En caso de que las sesiones de consultoría/ 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. En ningún caso, la realización de estas acciones de forma presencial supondrá un incremento en el coste los servicios.
- La realización de las sesiones de consultoría / tutorías se extenderá hasta el 30 de noviembre de 2025.
- La adjudicataria deberá realizar un informe final por cada alojamiento turístico tutorizado que contenga, al menos, el plan de acción de accesibilidad, inclusión y/o sostenibilidad; 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](#)



[alojamientos turísticos accesibles e inclusivos.”](#) y la [Guía básica para la sostenibilidad de alojamientos turísticos.](#)

- El plazo de entrega de los informes finales de todas las tutorías se hará de forma conjunta y antes del 10 de diciembre de 2025.
- La adjudicataria deberá también presentar un informe global para el conjunto de los alojamientos turísticos asesorados/tutorizados que incluya una valoración de la situación de estos y un análisis general del porcentaje de accesibilidad o de sostenibilidad trabajado en cada una de las áreas especificadas de las guías básicas. Este informe global se presentará una vez realizadas las sesiones de consultoría/tutorías de todos los alojamientos en base a los informes finales de cada uno de ellos.
- La adjudicataria deberá gestionar y organizar las citas de las tutorías/consultorías.
- En el caso de los encuentros profesionales, CNAI y la entidad adjudicataria cooperarán en el diseño, planificación y participación de los mismos. Se realizarán las siguientes acciones conjuntas:
 1. Definición del programa de cada jornada.
 2. Preparación de las diferentes ponencias y posibles actividades.
 3. Exposición de casos reales de buenas prácticas en la materia objeto del encuentro.
 4. Determinación de los objetivos finales.

5. DESTINATARIOS

Personas propietarias y gestoras de alojamientos turísticos, así como entidades públicas y/o personas promotoras de eventos de la Comunidad Foral de Navarra.

6. CELEBRACIÓN DE LAS CONSULTORÍAS/ TUTORÍAS Y ENCUENTROS PROFESIONALES

Se establece como periodo para la realización de las acciones, tras la formalización del contrato, hasta el 30 de noviembre de 2025. En cualquier caso, y por causas justificadas y aprobadas expresamente por CNAI, se considera la posibilidad de que haya acciones

formativas que puedan llevarse a cabo en 2026, cuyo plazo de finalización quedará establecido por CNAI.

La entidad adjudicataria estará obligada a comunicar a CNAI la programación de estas acciones con una antelación mínima de 2 semanas respecto de su inicio, indicando fechas, relación preliminar de alumnos inscritos y personal tutor, como mínimo.

7. EQUIPO CONSULTOR/TUTOR

Cada lote requerirá la presencia de una persona consultora/ tutora

En cualquier caso, la entidad adjudicataria de cada lote deberá poner a disposición un equipo consultor/ tutor formado, como mínimo, por una persona. Este equipo podrá estar compuesto por personal adicional, según la oferta de la entidad licitadora.

Toda persona consultora/ tutora incluida en el equipo consultor deberá estar en posesión de los siguientes requisitos mínimos:

- Formación académica relacionada con este campo profesional.
- Experiencia profesional de un mínimo de 5 años en el campo de las competencias relacionadas con esta licitación.
- Experiencia acreditable en diseño de guías y campañas de turismo, así como en asistencias técnicas en la materia objeto del contrato.
- Experiencia profesional mínima de dos proyectos en los últimos cuatro años en la prestación de servicios para la Dirección General de Turismo del Gobierno de Navarra en materias de sostenibilidad y/o accesibilidad e inclusión.

8. MEDIOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

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

9. MATERIAL DE TRABAJO

El material que se facilite a los tutorizados deberá incluir todos los contenidos y cumplir con las exigencias y requisitos establecidos en la normativa y regulación que le resulte de aplicación.

Adicionalmente, la entidad adjudicataria asumirá el compromiso de:

- Incluir el emblema de la Unión Europea;
- Junto con el emblema de la Unión, incluir el texto: «Financiado por la Unión Europea – Next Generation EU»;
- Tener en cuenta las normas gráficas y los colores normalizados establecidos en el Anexo II del Reglamento de Ejecución 821/2014, por el que se establecen disposiciones de aplicación del Reglamento (UE) n. 1303/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo en lo que se refiere a las modalidades concretas de transferencia y gestión de las contribuciones del programa, la presentación de información sobre los instrumentos financieros, las características técnicas de las medidas de información y comunicación de las operaciones, y el sistema para el registro y el almacenamiento de datos. También se puede consultar la siguiente página web: <http://publications.europa.eu/code/es/es-5000100.htm> y descargar distintos ejemplos del emblema en: https://europa.eu/european-union/abouteu/symbols/flag_es#

10. REALIZACIÓN DEL INFORME GLOBAL DE VALORACIÓN

El informe deberá recoger, como mínimo, los siguientes contenidos:

- ANALISIS DE LOS ALOJAMIENTOS TUTORIZADOS.
- HERRAMIENTAS UTILIZADAS EN EL PROCESO.
- NECESIDADES DETECTADAS.
- PROPUESTA DE MEJORAS.
- OBJETIVOS ALCANZADOS.
- REGISTRO Y JUSTIFICACIÓN DE CADA SESIÓN REALIZADA.