

## PLIEGO TÉCNICO PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO PARA LA ESTRATEGIA Y MANUAL DE TURISMO ACCESIBLE

### 1. ANTECEDENTES Y JUSTIFICACION

La Fundació Mallorca Turisme es una entidad 100% pública, sin ánimo de lucro, integrada en el Consell de Mallorca.

Su finalidad es fomentar la promoción turística de la isla en los mercados nacionales e internacionales, así como la creación de producto turístico, la gestión de servicios turísticos en general, y toda actividad que tenga por objetivo promover el turismo en la isla, en los mercados clásicos y emergentes.

Entre las principales acciones que la fundación lleva a cabo para materializar su cometido destacan la organización y participación en encuentros promocionales turísticos, nacionales e internacionales; la proyección exterior de la imagen de Mallorca como plató audiovisual y destino de turismo cinematográfico, a través de la Mallorca Film Commission; así como la colaboración con los distintos agentes turísticos, públicos y privados, para la coordinación de actuaciones de promoción y consolidación de los diferentes productos turísticos.

El turismo accesible para todos es una forma de turismo que implica un proceso de colaboración entre los interesados para permitir a las personas con necesidades especiales de acceso, como la movilidad, la visión, la audición o la cognición, facilitar de manera independiente, con igualdad y dignidad, gracias a una oferta de productos, servicios y en torno a turismo diseñados de manera universal.

### 2. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto de la presente licitación es contratar una persona física o jurídica con experiencia en proyectos de turismo accesible para que desarrolle y ejecute planes y acciones de promoción de un turismo más inclusivo.

### 3. TRABAJOS A REALIZAR

2021

- Realización de 3 jornadas de formación sobre aspectos importantes relacionados con el turismo accesible. El contratista deberá entregar durante la primera quincena de cada año de contrato una propuesta con al menos 5 cursos de formación de 5 horas de duración. La FMT elegirá 3 de estos cursos, propondrá el lugar de celebración y

elaborará los certificados de asistencia. Los gastos derivados de estos cursos, irá a cargo de la FMT. La empresa adjudicataria se encargará de la convocatoria, la coordinación y publicidad del curso, así como los gastos derivados de los derivados de los diferentes ponentes (excepto los gastos de avión y hotel que irían a cargo de la FMT).

- Elaboración de una Plan de Dinamización de Turismo Accesible de la isla de Mallorca 2021-2023 (se deberá entregar, como máximo, a 30 de junio de 2021). Se deberá entregar en catalán, con resúmenes ejecutivos el castellano, inglés y alemán.

EL plan de dinamización turística Accesible que debe contener:

- 1.- Introducción. Tendencias del sector. Situación del Turismo accesible en la isla de Mallorca.
- 2.- Estudio de las Instalaciones, nivel de accesibilidad y propuestas de mejora.
- 3.- Estudio de los mercados prioritarios (UK, Francia, Bélgica, Holanda, Alemania, escandinava y EEUU)
- 4.- Plan de dinamización y difusión turística accesible.
- 5.- Propuestas concretas de actuación

- Elaboración de una Guía de Destinos Turísticos Accesibles de Mallorca (a entregar antes del 31 de diciembre de 2021). Deberá estar en los siguientes idiomas: catalán, castellano, inglés y alemán.

La Guía de Destinos Turísticos Accesibles de Mallorca debe contener como mínimo:

1. Introducción. La accesibilidad en el sector turístico.
2. Recomendaciones para la gestión de la accesibilidad en los destinos turísticos en Mallorca.
3. Mapa accesibilidad (playas, zonas públicas, alojamientos, servicios complementarios)
4. Análisis de accesibilidad

- Elaboración del contenido en Turismo Accesible para la web de Promoción Turística de Mallorca. El contenido deberá entregarse en los idiomas catalán, castellano, inglés i alemán.

Recogerá la oferta turística accesible de la isla, cumplirá las pautas de accesibilidad al contenido en la Web 2.0 y contará con la siguiente información mínima: Información sobre los recursos y rutas turísticas accesibles; estará comunicada con las redes sociales.

- Elaboración de un manual de Playas Accesibles. El manual deberá entregarse en catalán y castellano.

Debe contener como mínimo:

1. Requisitos para una playa accesible
2. Criterios de accesibilidad
3. Estudio de intervenciones
  - a. Estacionamiento
  - b. Cartelería accesibilidad (se deberá aportar una propuesta de cartelería informativa en catalán, castellano, inglés y alemán, además de adaptaciones a braille)
  - c. Iconografía para la cartelería (se deberá aportar la iconografía necesaria para su uso en cartelería y web a la hora de identificar los diferentes servicios) para la identificación de:
    - i. Zonas de Sombra.
    - ii. Pasarelas.
    - iii. Duchas y zona de aseo.
    - iv. Socorrismo.
    - v. Zona de ocio.
    - vi. Zona de baño.
    - vii. Iconografía en función del tipo de discapacidad.

- Elaboración de 10 rutas de experiencias turística accesibles en Mallorca, sobre los productos clave de la FMT (Naturaleza, Deporte, Premium, MICE, Turismo Activo, Cultura/Gastronomía). Las rutas deberán entregarse en los idiomas catalán, castellano, inglés y alemán.

- Adaptación de todo el material informativo y promocional enfocado a público final realizado en la licitación a braille.

## 2022

- Realización de 3 jornadas de formación sobre aspectos importantes relacionados con el turismo accesible. El contratista deberá entregar durante la primera quincena de cada año de contrato una propuesta con al menos 5 cursos de formación de 5 horas de duración. La FMT elegirá 3 de estos cursos, propondrá el lugar de celebración y elaborará los certificados de asistencia.

- Organización y Coordinación de un Foro sobre Turismo Accesible. La FMT proveerá el lugar, material técnico necesario, catering y otras cosas necesarias para su desarrollo. Todo el material utilizado, debe ser de producto local y el lugar accesible.
- La empresa adjudicataria se encargará de la organización, Acompañamiento y Coordinación de 2 Fam-trips (del que propondrá 5 y la FMT elegirá 2), de un máximo de 6 personas cada uno (uno para TTOO y otro para influencers/prescriptores en turismo accesible). Diseñar el programa de mínimo de 3 días. Según artículo 5.
- Realización de 10 proyectos técnicos, cuyo PEM no superior a 100.000 euros, de adaptación de espacios públicos para la mejora en accesibilidad física, visual, auditiva y cognitiva. Estos proyectos deberán estar visados por COAIB. Dichos proyectos deberán entregarse en los idiomas catalán y castellano.
- Elaboración de una guía de turismo accesible para personas invidentes, escrita en braille.
- Implementación del Plan de Dinamización
- Realización de 1 acción promocional en las ciudades de Londres, Berlín, Estocolmo y Marsella. Estas localizaciones podrían sufrir cambios si así lo decidiera la FMT (siempre dentro del ámbito europeo). Estas acciones deberían estar focalizadas en eventos (ferias específicas; encuentros de asociaciones; eventos de ámbito internacional que fomenten la inclusión social de personas con discapacidad; eventos deportivos internacionales para personas con diferentes discapacidades; etc.) en los que la mayoría del público objetivo será el del ámbito de actuación. Los gastos relativos a la participación y organización correrán a cargo de la empresa adjudicataria, excepto los relativos a la participación del personal de la FMT o quien esta decida para su representación.
- Realización de 2 videos promocionales de turismo Accesible, uno de 1 minuto de duración y otro de 20" enfocado a redes sociales. Las imágenes que lo integren deberán ser actuales y acordes con la temática. El guion del video debe ser aprobado por la FMT. Todos los costes de producción, grabación y otros gastos necesarios para su ejecución, irán a cargo de la empresa adjudicataria.

#### **4. IDIOMA**

Los diferentes trabajos a realizar durante las dos anualidades previstas en el proyecto deben entregarse en los idiomas que se especifican en su descripción a lo largo del Punto 3 de este pliego técnico.

#### **5. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

El adjudicatario deberá ofrecer una asistencia técnica integral, para el desarrollo del press/fam trip con actividades de promoción de Mallorca. A estos efectos, deberá realizar las siguientes tareas:

1) Organizar y costear la celebración del press/fam trip con los miembros elegidos del listado descrito en el punto anterior, ejecutando todas las actividades. El adjudicatario deberá coordinar, apoyándose en una entidad concedora del turismo accesible, la realización de los contactos y la convocatoria.

2) Organización y ejecución de todas las actividades complementarias

3) Organizar y costear una actividad promocional y gastronómica, con los participantes del fam/press trip a la finalización del mismo. El adjudicatario deberá:

- Organizar y costear una cena/degustación de cocina mallorquina, cuyo formato deberá ser validado por la FMT, contemplándose como opciones diversas configuraciones, bien sea con los comensales sentados o de pie. En todo caso, el adjudicatario deberá asumir todos los costes inherentes a la organización de la cena.
- Ofrecer una variada selección de productos mallorquines enogastronómicos para familiarizar a los asistentes con el destino Mallorca.

4) Costear el alquiler de las instalaciones donde tendrá lugar el evento, las cuales deberán ser validadas con el equipo de la FMT, incluyendo la ubicación en la que se desarrollará el press/fam trip y el salón en el que se celebrará la cena. Se incluyen en este punto todos los costes relativos a la cocina (tren de lavado, vajilla, cristalería, cubertería, etc.) un servicio de guardarropa, así como personal de apoyo necesario para la correcta celebración del evento. La ubicación del press/fam trip y la cena deberá ser un lugar de referencia en Mallorca.

5) Organizar y costear un servicio de atención en el acto (1 persona en la coordinación y al menos 1 persona de asistencia para la organización del evento), incluyendo sus desplazamientos, alojamiento y dietas.

6) Organizar y costear la actividad promocional del destino Mallorca, a celebrar en el marco de la cena. El adjudicatario definirá la tipología y estructura del acto, de acuerdo con la FMT, además de asumir el cumplimiento de todas las necesidades técnicas inherentes. Asimismo, deberá contratar a una persona que realice las funciones de conducción y presentación del acto, incluyendo su desplazamiento, alojamiento y dietas.

7) La organización irá a cargo de la empresa adjudicataria, y el traslado, de ida y vuelta, a Mallorca de las entidades participantes a cargo de la FMT, poniendo a disposición de las mismas un servicio de traslados.

8) Organizar y costear la participación en el press/fam trip de 6 miembros del total del listado propuesto por la empresa licitadora, que actuarán como coordinadores y embajadores de Mallorca en el evento. Si los miembros por algún motivo han de venir acompañados, los costes serán de la empresa adjudicataria. En caso de querer invitar, por parte de la FMT a algún otro miembro, los gastos de estas personas, correrán a cargo de la FMT.

Todos los gastos derivados del fam/press trip deben ir incluidos en el contrato, excepto los vuelos y hoteles de los miembros que asistan. Las comidas (deben siempre ser con producto local, con comida mallorquina tanto tradicional como fusión con productos de proximidad, debida con do Mallorca y en restaurantes que ofrezcan producto local de proximidad con cierto reconocimiento). En caso de querer invitar, por parte de la FMT a algún otro miembro, los gastos de estas personas, correrán a cargo de la FMT.

## **6. MEDIOS PERSONALES PARA LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO**

Para llevar a cabo la correcta ejecución del contrato, el adjudicatario designará un interlocutor único que estará en contacto permanente con la FMT y que se responsabilizará de la comunicación y de la correcta prestación de los servicios. Asimismo, el adjudicatario nombrará un responsable técnico que será el interlocutor con la FMT y que se responsabilizará de la correcta prestación de los servicios contratados. Para coordinar las actuaciones técnicas objeto del presente contrato, la FMT designará un técnico a través del cual se canalizarán las comunicaciones con el adjudicatario. Asimismo, la FMT podrá nombrar para la supervisión y seguimiento a alguna persona ajena a la Fundación.

El equipo deberá ser multidisciplinar y estar formado por, al menos los siguientes perfiles (3 personas):

- 1 Director/a de proyectos: será la máxima persona responsable del proyecto por parte del licitador. Deberá contar con la titulación de Licenciatura o grado en arquitectura, diplomado en arquitectura técnica, Técnico superior de formación profesional en proyectos de edificación o ingeniero de la edificación. Asimismo, deberá contar con una experiencia mínima de dos años en la gestión de proyectos análogos.

- 1 Técnico en turismo con al menos dos años de experiencia en análisis de mercados (título de grado en el ámbito de actividades turísticas o título de diplomado en empresas y actividades turísticas o técnico en empresas y actividades turísticas. En todo caso, se consideran incluidos en el ámbito de actividades turísticas los siguientes grados: grado en turismo, grado en turismo y gestión del ocio, grado en turismo y ocio, grado en empresas y actividades turísticas, grado en gestión de turismo, grado en gestión del turismo y hotelería, grado en gestión hotelera y turismo, grado en gestión turística y hotelera, grado en dirección hotelera).

El contratista deberá presentar los curriculum vitae y títulos acreditativos de las personas que formarán el equipo destinado al servicio, que se deberán incluir en el sobre correspondiente a la documentación administrativa.

#### **7. PROPIEDAD INTELECTUAL**

Todos los trabajos, documentos, ficheros, programas, etc., realizados como consecuencia de la ejecución del contrato, serán propiedad de la FMT. Cualquier uso posterior a la finalización del contrato por parte del adjudicatario deberá ser expresamente autorizado por la FMT.

Todas las imágenes que se utilicen y textos incluidos serán originales o libres de derechos para el GCPHE.

#### **8. CONFIDENCIALIDAD**

El adjudicatario estará obligado a guardar confidencialidad sobre información, datos, documentos, tareas, actividades y conocimientos que se deriven de la ejecución del servicio de seguimiento de medios, durante el tiempo de duración del contrato y con posterioridad a su finalización.

#### **9. IMAGEN CORPORATIVA**

Los documentos presentados como finales deberán cumplir las directrices indicadas/aprobadas la FMT.

#### **10. SUMINISTRO Y FACTURACIÓN**

La empresa adjudicataria facturará por los trabajos realizados. La empresa adjudicataria deberá de registrar la factura a través de la web [www.face.gob.es](http://www.face.gob.es), conforme establece la legislación vigente.