

MEMORIA JUSTIFICATIVA DEL CONTRATO DE SERVICIOS PARA EL PROGRAMA DE FORMACIÓN ONLINE EN COMPETENCIAS DIGITALES DIRIGIDAS AL SECTOR TURÍSTICO EN EL MARCO DEL COMPONENTE 19 “PLAN NACIONAL DE COMPETENCIAS DIGITALES (DIGITAL SKILLS)” CON CARGO AL PLAN DE RECUPERACIÓN, TRANSFORMACIÓN Y RESILIENCIA DEL GOBIERNO DE ESPAÑA- FINANCIADO POR LA UNIÓN EUROPEA – NEXT GENERATIONEU

El aprendizaje de competencias relacionadas con la transformación tecnológica se ha convertido en una cuestión que preocupa tanto a empresas y trabajadores, como a gobiernos y otras instituciones públicas, diseñando mecanismos para corregir posibles desequilibrios entre la oferta y demanda del mercado del trabajo. Es necesario garantizar la sostenibilidad económica del sector y frenar la brecha social y laboral.

La Unión Europea impulsa desde el año 2020 el Pact for Skills, un pacto que promueve una acción conjunta para potenciar la mejora de las capacidades (upskilling) y el reciclaje profesional (reskilling) de los y las trabajadoras, a través de acciones conjuntas entre gobiernos nacionales, regionales y locales; empresas; los interlocutores sociales; organizaciones intersectoriales y sectoriales; cámaras de comercio; proveedores de educación y formación para invertir en formación para todas las personas en edad de trabajar. Entiende que las capacidades son fundamentales para crear una fuerza de trabajo resiliente y competitiva capaz de asumir y potenciar las transiciones digital y ecológica.

Como consecuencia de la rápida transformación digital de la economía, actualmente en todos los empleos se requiere poseer cierto grado de capacidad digital. Los documentos emanados de instituciones y empresas vinculadas al sector turístico tales como el “*Informe de digitalización de las pequeñas empresas y micro empresas turísticas españolas de Segitur*” y el de “*IE University sobre estrategias de transformación digital en turismo*” entre otros, ponen de manifiesto la necesidad de incluir formación en competencias digitales en un contexto donde la conectividad de usuarios es una realidad contrastada. De hecho, las competencias digitales turísticas no son una mera adaptación de los procesos actuales a las nuevas tecnologías. Es mucho más que eso, conduce a introducir nuevas competencias absolutamente vinculadas a lo digital, donde la actividad colaborativa horizontal fortalezca la creación de vínculos bidireccionales entre proveedores y usuarios con el objeto de que las funciones y servicios fluyan y se enriquezcan.

El Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia (PRTR) financiado por el Fondo NextGeneration-UE, permite enfrentar reformas estructurales mediante cambios normativos e inversiones, y, por tanto, transformar nuestra economía hacia un modelo más verde, más digital y más resiliente para afrontar mejor los retos del futuro. El Componente 19 del PRTR tiene como objetivo garantizar la formación e inclusión digital de la ciudadanía y los trabajadores. El

componente se vertebra en cuatro ejes de actuación que actúan sobre un conjunto de retos a abordar, siendo el tercero de ellos: La formación en competencias digitales a lo largo de la vida laboral (upskilling y reskilling, tanto de las personas desempleadas como empleadas), con el foco en el desarrollo de competencias digitales para las PYMES, entre ellas, las pertenecientes al sector turístico.

Dentro de esta acción se ha incorporado un programa específico para la formación en competencias digitales del sector turístico como herramienta central para la innovación del mismo, ya que la falta de competencias digitales en el talento frena la transformación digital, lo que resulta una gran dificultad para los destinos y las empresas turísticas. Las competencias digitales turísticas no son una mera adaptación de los procesos actuales a las nuevas tecnologías.

El presente programa de formación en competencias digitales en el sector turístico se diseña en sintonía con las líneas marcadas por la Unión Europea que se han transmitido mediante conferencia sectorial a las Comunidades Autónomas, con el objetivo principal de ayudar a cubrir las necesidades de formación en competencias digitales de las Pymes, los jóvenes y trabajadores del sector turístico. Las actuaciones formativas que se van a diseñar tendrán formato online para dar respuesta a las necesidades del sector turístico, en el que los horarios son variables y con un carácter, en ocasiones, estacional. Con esta modalidad formativa se da una respuesta más ajustada a las necesidades de los trabajadores del sector, permitiendo una mayor flexibilidad para el acceso a la formación.

Para poder ajustarse a los diferentes niveles de competencia digital de los trabajadores, las acciones formativas se van a estructurar por niveles, del nivel más bajo A2 al nivel más alto C2, aportando una formación complementaria en habilidades digitales específicas del sector que cubra las 5 áreas de las que se compone la competencia digital en el sector turístico y que se desarrollan en el Anexo I del Pliego de Prescripciones Técnicas.

Estas áreas son las siguientes:

1. Información y alfabetización de datos.
2. Comunicación y colaboración.
3. Crear contenidos digitales.
4. Seguridad.
5. Solución de problemas.

Resulta necesario, además de cubrir los contenidos específicos de la competencia digital en el sector turístico, una formación complementaria en herramientas tecnológicas de uso común en el sector para dar una formación adaptada y actualizada a las necesidades de formación digital que demanda el mismo.

Para que el programa formativo tenga una estructura de adquisición de aprendizajes progresivos y a demanda del trabajador, se realizará un diagnóstico inicial de su competencia digital que permitirá ofrecer un itinerario formativo con el objetivo de que cubran 150 horas de formación, dando respuesta al objetivo CID 292, que implica formar en la Comunidad de Madrid aproximadamente a 2.429 personas antes de la finalización del segundo trimestre de 2026.

Las actividades del programa formativo deberán estar organizadas en sesiones de 8 a 12 horas con carácter acumulable hasta poder cubrir las 150 horas de formación por persona. La organización y distribución de las mismas será por niveles:

- *Habilidades digitales de nivel básico A2.*
- *Habilidades digitales de nivel intermedio niveles B1 y B2.*
- *Habilidades digitales de nivel avanzado C1 y C2.*
- *Actividades complementarias específicas del sector turístico.*

Estas incluirán actividades formativas que permitan adquirir una o varias de las competencias que componen las 5 áreas que conforman el marco de competencia digital para este nivel, adaptadas a las necesidades y casuísticas del sector turístico, con ejemplos prácticos adaptados al sector. La empresa adjudicataria proporcionará 120 acciones formativas originales dentro de las 5 áreas de competencia del Marco de Referencia de Competencias Digitales para el *sector turístico* que se desarrolla en el Anexo I del Pliego de Prescripciones Técnicas.

La distribución de las mismas por niveles será:

- Nivel básico A2: 10 acciones formativas.
- Nivel intermedio B1: 20 acciones formativas.
- Nivel intermedio B2: 20 acciones formativas.
- Nivel avanzado C1: 20 acciones formativas.
- Nivel avanzado C2: 20 acciones formativas.

Las 30 acciones formativas restantes se destinarán a actividades complementarias específicas del sector turístico, tales como *gestión de redes, marketing digital, plataformas de gestión de agencias de viajes, facturación electrónica*, entre otras. En el caso de que se opte por una acreditación parcial de competencia (grado A Formación Profesional) como pueda ser *HOT_A_0173_04RA, Aplicación de nuevas tecnologías en el marketing turístico*, cuya duración es de 25 horas, para alcanzar el resultado de aprendizaje *RA4, Aplica las nuevas tecnologías en el marketing turístico analizando sus aplicaciones y oportunidades en el desarrollo de políticas de dicho marketing*, si se incluye como acción formativa vinculada al Marco de Referencia de Competencias Digitales (Anexo 1) computará como dos acciones formativas, ya que la acción formativa se estructura preferentemente en una duración de entre 8 y 12 horas. En el caso de que se oferte como actividad complementaria, al haberse diseñado como breves píldoras formativas de un mínimo de duración de 5 horas, se computará como 5 actividades

complementarias de las 30 que se tienen que presentar en el *Programa de Formación*.

Todas las actividades objeto de este contrato estarán integradas en la plataforma creada por la Consejería de Digitalización de la Comunidad de Madrid para la formación de la Competencia Digital Ciudadana “Madrid Aula Digital”, creando un acceso específico para la formación en el sector turístico, y serán compatibles con las especificaciones técnicas de la plataforma reflejadas en el Pliego de Prescripciones Técnicas.

En este sentido, la Dirección General de Formación, en virtud de las competencias atribuidas por el Decreto 230/2023, de 6 de septiembre, del Consejo de Gobierno, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Economía, Hacienda y Empleo, tiene encomendada entre otras las funciones en materia de planificación y gestión de programas de formación profesional para el trabajo.

Teniendo en cuenta lo expuesto anteriormente, se propone el objeto de este contrato de servicios para elaborar un **“Programa de formación online en competencias digitales dirigidas al sector turístico en el marco del componente 19 Plan Nacional de competencias digitales (digital skills) con cargo al Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia del Gobierno de España- financiado por la Unión Europea – Next Generationeu”**.

El objetivo del mismo es facilitar la formación necesaria para dar respuesta a los requerimientos del Plan de Modernización y Competitividad del Sector Turístico, del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia, en el que la digitalización del sector es un factor clave para conseguir una mejora en la competitividad, adaptándolo a los requerimientos del mercado con una modernización integral del mismo.

LA DIRECTORA GENERAL DE FORMACIÓN

Firmado digitalmente por: MARÍN GARCÍA MARÍA MERCEDES
Fecha: 2024.11.11 18:12

MARÍA MERCEDES MARÍN GARCÍA