



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO DE MANTENIMIENTO Y DESARROLLO DE NUEVAS FUNCIONALIDADES DEL PORTAL TURISTICO REGIONAL, PORTAL INSTITUCIONAL Y OTRAS WEBS DEL INSTITUTO DE TURISMO DE LA REGIÓN DE MURCIA

1. ANÁLISIS DEL PRESENTE AÑO EN LA INDUSTRIA TURISTICA Y OBJETO DEL CONTRATO

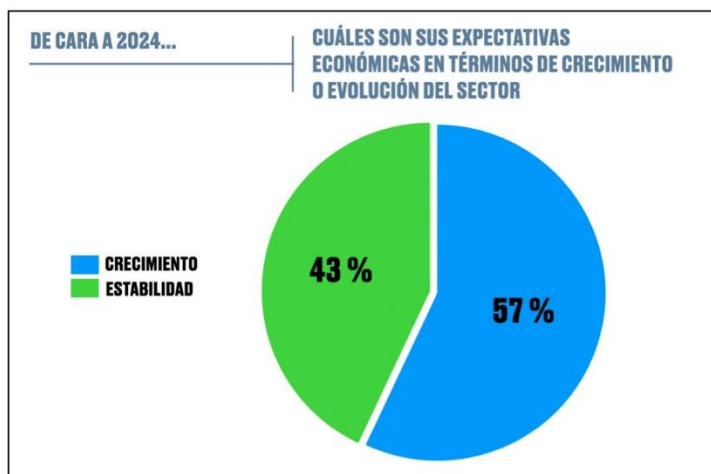
El sector turístico mantiene su dinamismo en el II Tr de 2024, dentro de una tendencia hacia la normalización de sus ritmos de crecimiento. Tal y como anticipa [Exceltur](#), el PIB turístico ralentiza sus ritmos interanuales de crecimiento real en el II Tr de 2024 hasta el +7,4%, desde el +9,1% del I tr, manifestándose igualmente en las ventas y la confianza de los empresarios turísticos



Expectativas del turismo: crecimiento y evolución

De hecho, en esa encuesta realizada por [ObservaTUR](#) se refleja que el 43% restante considera que el desarrollo de 2024 invita más bien a la estabilidad antes que al progreso. Pero lo más llamativo es que no existe un porcentaje para los más pesimistas. Es decir, en el sector turístico nadie a día de hoy piensa en un 2024 con malos resultados o inferiores al récord obtenido en 2023.





Principales factores que favorecerán la actividad turística en España de cara al próximo año

Según el estudio publicado de [Exceltur](#), el turismo urbano registra un fuerte dinamismo en el segundo trimestre de 2024, con la Comunidad de Madrid a la cabeza (aproximado por un aumento del +18,0% en ventas de los hoteles vs IITr 23), seguido de Andalucía (+13,0%), la Comunidad Valenciana (+9,5%), **Murcia (+9,4%)**, País Vasco (+9,3%), y Cataluña (+7,0%), todas ellas con un notable impulso en sus respectivas ciudades, gracias al fuerte tirón de la demanda extranjera, mientras las ventas en Baleares (+8,9%) y Canarias (+7,2%) mantienen su dinamismo y los destinos más dependientes de demanda española registran aumentos más moderados, tras los intensos aumentos registrados en el IITr de 2023.

Tendencias:

- Se mantiene **la preferencia en el gasto en viajes y ocio** frente a otros bienes dentro de los hábitos de consumo, como elemento vinculado al bienestar físico y emocional desde el final de la pandemia.
- Dinamismo de la **creación de empleo** en los mercados tradicionales europeos y español, en línea con las mejores expectativas de crecimiento en la eurozona respecto a lo previstos en abril de 2024. La mejora a la renta disponible debería favorecer una mayor confianza y mayor gasto turístico de los hogares.
- Elevada **intención de viaje de los mercados europeos hacia España** para los próximos meses. Según la European Travel Commission, un 6% por encima de la intención de viajar en el mismo momento en 2023. España se sitúa como el país más deseado para viajar (7,6% de los europeos), seguido de Italia (+7,6%), Francia (+7,0%) y a más distancia, Grecia (5,9%), con el mayor nivel de fidelidad (el 22% repiten visita), seguido de Austria (18%).





- **Elevados niveles de conectividad** de los destinos españoles con incremento en las conexiones aéreas, acompañado de la mayor oferta de conexiones de trenes de alta gama impulsados por la incorporación de nuevos operadores en el proceso de liberalización del mercado ferroviario.
- Esperado **buen desempeño del turismo vacacional urbano** en los meses de verano apoyados en la conectividad y la propuesta de eventos culturales y deportivos.
- Atracción de **turistas de mayor capacidad de gasto** por el reposicionamiento de servicios y productos turísticos, como resultado de la apuesta e inversión privada y la regeneración urbana en algunas de las principales ciudades y zonas turísticas españolas.

Ante este panorama tan alentador para el sector turístico, la tecnología sigue estando más fuerte que nunca de la mano de la industria del turismo. Son el dúo perfecto a la hora de cambiar la forma en que viajamos, desde el destino que elegimos para nuestra aventura y las actividades que queremos hacer, hasta la vuelta del viaje.

El año 2024 ha sido testigo de cambios significativos impulsados por avances tecnológicos innovadores. De acuerdo con el [informe de Eviivo](#), empresa de software de hostelería, **cinco tendencias tecnológicas que han destacado en el año 2024**, transformando la manera en que viajamos y gestionamos nuestras experiencias turísticas.

1. La IA generativa: Una asistencia personalizada para los viajes

La inteligencia artificial (IA) generativa se alza como la próxima generación de inteligencia artificial, prometiendo convertirse en la «nueva normalidad» en el turismo en 2024.

2. Tecnología verde: Compromiso ambiental en el turismo

La sostenibilidad se convierte en un pilar esencial del turismo en 2024, con un enfoque creciente en la «tecnología verde».

3. 5G: Conectividad ultrarrápida para experiencias inmersivas

La implementación del 5G marcará un cambio sustancial en la conectividad para los viajeros. Desde zonas remotas hasta cruceros, la velocidad de internet, televisión y telefonía móvil experimentará mejoras significativas.

4. Aplicaciones móviles en el sector B2B: Facilitando la experiencia del viajero

El uso de aplicaciones móviles seguirá expandiéndose en el sector B2B del turismo. Según Booking.com, el 76% de los viajeros globales valora estas aplicaciones por reducir el estrés en la planificación del viaje.





5. Colaboraciones estratégicas e integraciones tecnológicas: Fortaleciendo la industria turística

La atención se centrará en la calidad y profundización de las integraciones, en lugar de simplemente ampliarlas, buscando mejorar la escalabilidad, personalización y flexibilidad para ofrecer a los clientes un mayor valor y opciones.

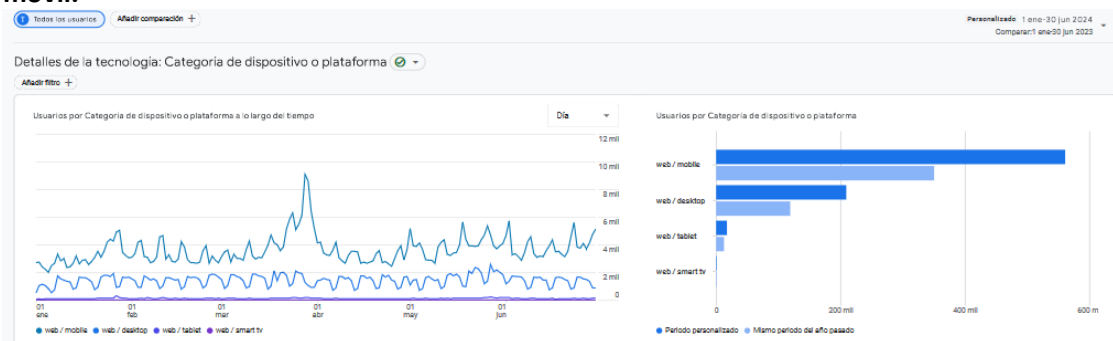
En conclusión, el turismo para los próximos años será moldeado por estas cinco tendencias tecnológicas, ofreciendo a los viajeros experiencias más eficientes, sostenibles y personalizadas.

Objeto del contrato:

A fin de aumentar la visibilidad del destino, el Itrem está ejecutando un plan integral con el que gestionar su presencia digital, que se alinea con los objetivos definidos por el Plan Estratégico de Turismo 2022-2032, dirigidos a optimizar la comunicación del destino con sus audiencias, llegar a nuevos segmentos así como mejorar la medición del éxito de las campañas, la fidelidad, gustos, necesidades y preferencias de los turistas.

Por todo lo analizado, desde el ITREM se sigue apostando de manera fuerte por estrategias de marketing digital donde el portal turístico regional tendrá una especial relevancia en los aterrizajes de las campañas que se lleven a cabo, tanto nacionales como internacionales.

El móvil, sigue siendo gran protagonista en la forma de viajar. Usamos el móvil para comprar los billetes, elegir restaurantes... como mapa durante nuestro recorrido, nos acompaña todo el tiempo, tanto que se ha convertido en nuestro agente de viajes, el 40% de los usuarios usan su smartphone para todo lo relacionado con sus vacaciones y ahora con tecnología de IA. Si hay una tecnología que ha marcado la evolución del sector turismo, sin duda es esta. **El 73.20% de las visitas al portal turismoregiondemucia.es, en el primer semestre de 2024, proceden del móvil.**



En el marco de la estrategia de posicionamiento online del portal turístico regional www.turismoregiondemucia.es, el año 2024 ha sido de continuidad y mejora respecto a los cambios producidos en el año 2023 que se dio un giro en la mejora de la usabilidad y en funcionalidades nuevas, haciéndola más experiencial y accesible, con notables cambios en la





velocidad de carga, la usabilidad y la adaptabilidad a distintos dispositivos. Así, en el 2024 se ha dado un paso más hacia la inclusión digital con la implementación de una plataforma que garantiza una navegación más accesible y amigable para todos los usuarios, tanto en su versión española como inglesa.

De este modo, el portal da cumplimiento a los estándares de accesibilidad internacionales como las pautas de accesibilidad al contenido en la Web (WCAG) 2.2, en su nivel de conformidad AA.

Otro hito importante en el presente año ha sido la integración en de un chatbot pionero de IA que responde en 95 idiomas para los viajeros interesados en visitar la Región. Asimismo, el asistente tiene capacidad para analizar la IP de la conversación para saber la procedencia y el idioma del usuario, con el fin de obtener estadísticas sobre la procedencia de las visitas y qué es lo que más interesa a los turistas que quieren conocer la Región. Esto permitirá personalizar aún mejor la promoción de la oferta turística regional, así como el tipo de experiencias a destacar.

Además, dada la vocación experiencial y visual del portal era de suma importancia que su posicionamiento fuera óptimo para poder competir con otros destinos y portales que ofrecen los mismos servicios de un destino turístico inteligente. Esto supondrá un ligero restyling en funcionalidades, buscando hacer más transversal la web como herramienta de promoción turística

Con la finalidad de dar continuidad a la estrategia de posicionamiento online de la Región de Murcia a través del portal www.turismoregiondemurcia.es, así como la mejora a las iniciativas de innovación, comunicación y promoción turística llevadas a cabo por el ITREM, durante estos años se dará mayor impulso a una estrategia de marketing digital basada en la **tecnología Big Data**, para optimizar el posicionamiento online del turismo regional, tanto en el ámbito nacional como internacional, dándole a los datos un papel protagonista en el estudio y análisis del comportamiento del cliente, en la identificación de oportunidades y en la toma de decisiones.

La estrategia de marketing digital del Itrem para impulsar el turismo, aprovecha la tecnología más actual para conocer las necesidades y gustos personales de los visitantes, lo que permite llegar a los distintos perfiles de turistas y captar viajeros optimizando el mensaje, la promoción y dando a conocer los recursos que mejor encajen con sus preferencias.

El objetivo de esta estrategia es impulsar la competitividad de la Región como destino turístico, satisfacer sus demandas aportarles valor y, de este modo, generar credibilidad y confianza.

El portal turístico www.turismoregiondemurcia.es se ha alineado asimismo con las cuentas de redes sociales de promoción existentes en Facebook, Twitter, Instagram, Youtube y Tik Tok. Redes sociales que ya trabajan con el llamado marketing de contenidos ofreciendo publicaciones dinámicas y también experienciales de la mano de creadores de contenido de la Región.





En el ámbito internacional, también se ha adaptado la estrategia diseñada para la presencia digital de la Región de Murcia siendo el dominio www.visitmurciaregion.com.

En el periodo comprendido entre el 2025 y 2028 se trabajará en siguiendo varias líneas estratégicas:

- **Estrategia de marketing de contenido de alto valor** para el usuario que nos visita.
- **Estrategia de conversión** a través de la captación de nuevos leads cualificados y con interés en la Región de Murcia
- **Estrategia de remarketing y fidelización** del usuario según sus intereses y motivaciones en el destino.
- **Estrategia de difusión de la web**, con un eje principal centrado en el turista regional, residente en la Región de Murcia.

De ahí que la nueva línea estratégica 2025-2028 para la web se verá reforzada por el marketing de contenidos, que se centrará en crear, publicar y distribuir contenido relevante para la audiencia objetivo, así como en una estrategia de difusión llegando a la fase de inspiración del turista digital que busca su viaje o escapada, dirigiéndonos a los segmentos de turistas que muestran interés en el destino y conociéndolos más a través de herramientas de 'Big Data'.

- **Mejorar las visitas a la web** y tener un plan de contenidos más segmentado por perfiles de visitantes. El objetivo es recuperar el 30% de visitas que hemos perdido, consecuencia de los cambios de comportamiento del visitante, así como del cambio de dominio.
- **Mejorar la conversión.** Captaremos más leads y lo haremos mejorando la experiencia de usuario. Vamos a empatizar con los usuarios, reconociendo qué es lo que realmente les interesa de la Región y ofreciéndoles contenido que les interese y aporte valor.
- Desarrollar **nuevos formularios** de captación de datos, así como contenido 'engagement'.
- **Conocer más a los usuarios** que nos visitan, teniendo la posibilidad de acompañarlos durante su proceso de decisión (dónde irán de vacaciones, por ejemplo), aportándoles contenido relevante para ellos y de valor, mejorando nuestra comunicación con ellos (personalizamos la información que reciben, será más relevante y eso es fundamental para mejorar su experiencia... este debe ser uno de nuestros retos este año).
- **Monitorizar** a los visitantes, conociendo su comportamiento, lo que funciona y lo que no, a través de la implantación de herramientas Big Data y de CRM ('customer relationship management').

Así mismo, se mantendrán los portales y micrositos dependientes del ITREM, como www.caminodecaravacadelacruz.es, y otras micrositos nuevas a desarrollar. Así como el desarrollo de nuevas aplicaciones que mejoren el servicio que se da desde el portal turístico regional.

También, el Instituto de Turismo cuenta con un portal profesional que salió a la luz en septiembre de 2014 desde el que se accede a toda la información pública relacionada con la actividad desarrollada por la entidad, dentro de los parámetros marcados por la transparencia de la CARM, www.itrem.es. Esta nueva ventana de transparencia y datos abiertos sirve tanto





para tener una relación con el empresariado regional como para ofrecer a la ciudadanía en general información cumplida de la gestión del ITREM. Se potenciará el enfoque más profesional para el sector empresarial con un restyling de diseño y funcionalidades que mejore la experiencia del usuario.

Todo ello, sumado al avance imparable de nuevas funcionalidades, el cambio constante en las herramientas de posicionamiento SEO y SEM o la adaptación continua de información por poner sólo algunos ejemplos, hacen necesario no sólo el mantenimiento de la información actual sino también el desarrollo de nuevas funcionalidades que respondan a las nuevas necesidades.

Los trabajos propios de este servicio deben tener una doble vertiente, por una parte, el desarrollo técnico/informático y por otro de análisis y documentación, y en el que ambos deberán estar perfectamente coordinados e integrados, sobre todo de cara al posicionamiento y visibilidad de los portales en los buscadores, lo que se ha estimado un mínimo de 9.900 horas de trabajo durante treinta y seis meses.

En consecuencia, para el ITREM, se hace necesario el desarrollo de este tipo de acciones que llevan a su vez emparejados trabajos de WebMaster y documentación, que, unidos a diversas herramientas, respondan a las necesidades arriba indicadas y se amolden a las necesidades demandadas en base a los objetivos que tiene que cumplir el ITREM.

Para el desarrollo de estas funcionalidades, se tiene que cuidar especialmente dos aspectos: el documental (debe seguir los criterios de análisis discursivo del portal, posicionamiento SEO, ...) y el desarrollo, ambos necesariamente relacionados y coordinados.

El ámbito de los trabajos a desarrollar a través de la contratación de este servicio es el siguiente:

SERVICIO DE PROGRAMACIÓN Y DESARROLLO.

Comprenderá los siguientes servicios:

- El gestor de contenido se puede desarrollar en cualquier tecnología de backend Java desplegado sobre un servidor tomcat. Para el desarrollo del frontend se puede usar cualquier framework Java o Javascript. No obstante, se consensuará con el ITREM.

Dado que hoy en día las tecnologías que usa el gestor de contenidos no tienen soporte, Microsoft retiró Internet Explorer el 15 de junio de 2022 y este dejó de ser accesible para nuevas instalaciones el 14 de febrero de 2023, y Java ya va por la versión 8.381, se ve necesario una completa renovación del gestor de contenidos.

Con este nuevo contrato se creará un nuevo gestor de contenidos que trabaje con bases de datos Oracle, sea accesible a través de cualquier navegador web y no necesite de software adicional, plugins, librerías, etc., para trabajar con agilidad y que sea amigable e intuitivo.

- Mantenimiento y ampliación del Portal Turístico Regional y del resto de webs dependientes del Instituto de Turismo de la Región de Murcia, www.turismoregiondemurcia.es, itrem.es, caminodecaravacadelacruz.es/com,





- Creación de nuevos tipos de objetos en el Portal Turístico Regional incluyendo sus mantenimientos, prestando especial atención en su versión para dispositivos móviles.
- Creación de efectos visualmente atractivos y no intrusivos en los tipos de objetos del Portal Turístico Regional que sean susceptibles de implementarse.
- Creación de microsites en idiomas con contenido dinámico del Portal Turístico Regional.
- Creación de nuevos mantenimientos para las nuevas microsites en idiomas.
- Creación de nuevas páginas mediante el uso del lenguaje pl/sql (webdb) y bases de datos de Oracle así como su maquetación con HTML5 y CSS3, teniendo en cuenta el diseño adaptativo para su correcta visualización en distintos dispositivos.
- Mantenimiento de las aplicaciones necesarias para el mantenimiento de los portales ya existentes en entorno Forms6 de Oracle.
- Creación y seguimiento estadístico de campañas informativas mediante el uso de notificaciones web push.
- Maquetación en html5 y css3 de materiales gráficos que fueran necesarios en ocasiones puntuales, newsletters, especiales, etc.
- Testeo y revisión de todas las webs existentes con el fin de optimizar su funcionamiento y detección de errores en su programación.
- Optimización de las imágenes y documentos de todas las webs dependientes del Instituto de Turismo de la Región de Murcia.
- Mantenimiento de herramientas externas realizadas en php de usos diversos, captchas, sindicación de contenidos, reservas, etc.
- Mantenimiento de herramientas realizadas en Java.
- Implementación de plugins realizados en javascript y JQuery en los distintos portales para mejorar su funcionalidad y aspecto visual.
- Mantenimiento de aplicaciones existentes, así como creación de nuevas aplicaciones para dispositivos móviles en las plataformas Android SDK, IOS SDK (Objective-C) e Ionic Framework.
- Gestión y mantenimiento de aplicaciones en las App stores.
- Generación de informes estadísticos de descargas y uso de las aplicaciones móviles.





- Implementación del uso de webservices en soap y json para el intercambio de información entre distintas plataformas y webs, tanto externas como internas, marcas blancas reservas, sindicación de contenidos, etc.
- Implementación de las recomendaciones necesarias para el correcto posicionamiento en buscadores mediante SEO a la hora de programar y mantener los portales.
- Implementación de las recomendaciones necesarias para el cumplimiento de los requisitos de accesibilidad y usabilidad.
- Generación de informes estadísticos en Analytics para el estudio del comportamiento de los usuarios, campañas, etc.
- Uso de webmaster tools para la creación de sitemaps, estudio y corrección de errores de enlaces, etc...
- Generación de informes semanales del rendimiento de cada una de las secciones del portal, velocidad, tamaño, errores enlaces, imágenes, documentos, etc.
- Corrección de errores detectados en el punto anterior incluyendo las optimizaciones necesarias en materia de velocidad y tamaño de las páginas y archivos.

SERVICIO DE DOCUMENTACIÓN, MANTENIMIENTO Y ANÁLISIS.

El servicio de documentación se centrará básicamente en:

- Análisis crítico de los contenidos y aplicaciones informáticas y propuestas de mejora de estos para ir adaptándose a las necesidades marcadas por los usuarios para ofrecerle una experiencia más personal.
- Nuevo tratamiento y formato de textos, siguiendo la estrategia de marketing de contenido marcada por el ITREM.
- Análisis de redes de datos, así como sindicación de contenidos con otros portales y webs relacionadas con la Región de Murcia.
- Análisis de estadísticas y propuesta de mejora de contenidos con relación a los datos obtenidos de las mismas, de todas aquellas páginas del portal más visitadas.
- Análisis del posicionamiento SEO del portal y propuestas/recomendaciones encaminadas a la mejora de este.
- Adecuación del contenido de las páginas de productos a las campañas de promoción y comunicación online gestionadas desde el ITREM.





- Supervisión del funcionamiento desde el punto de vista de programación y documental de la sindicación de contenidos entre los distintos servidores entre los que se establezcan convenios de colaboración, así como con las webs turísticas municipales a través de las oficinas de turismo y aquellos con los que se establezcan alianzas en un futuro.
- Uso de las distintas aplicaciones informáticas (bases de datos y gestores de contenidos) que alimentan el portal y optimizan el posicionamiento online.
- Búsqueda de fuentes alternativas e Inclusión en listas de distribución para la obtención de información relativa al sector turístico de la región y eventos.
- Tratamiento y carga de datos en las aplicaciones y herramientas informáticas de gestión del portal en base a las fuentes internas y externas preestablecidas.
- Mantenimiento, recopilación de programaciones y búsqueda anticipada de eventos para el mantenimiento de la agenda, coordinado con la red de Oficinas de Turismo de la Región de Murcia.
- Preparación y maquetación de páginas especiales con contenido de valor para el usuario y de microsites de campañas, de acuerdo con el calendario anual de actividades y actuaciones del Instituto de Turismo.
- Recepción y resolución de incidencias relacionadas con la actualización del portal.
- Redacción y revisión de textos del portal y de todas las fichas de este, ya sean empresas, recursos, eventos... para su permanente actualización y mantenimiento.
- Revisión de textos y creación de nuevos textos adaptándose a las nuevas tendencias de búsqueda de los usuarios.
- Empleo de herramientas de IA para automatización de tareas.
- Análisis de IA y estudio de su posible implementación para mejorar la experiencia del usuario en el portal.
- Adaptar los contenidos del portal para ofrecer al usuario experiencias únicas según perfiles.
- Análisis continuo de webs de portales turísticos para adaptar el portal a las nuevas tendencias que surjan.
- Adaptación de los portales del ITREM y otras páginas que se encuentren al amparo de esta institución a los nuevos diseños y tendencias- Ejemplo: Web del Camino y Web del Itrem. Así como crear otras que se consideren de interés para productos, marketing, campañas...





- Creación de mapas interactivos de interés para los usuarios que estén relacionados con campañas.
- Análisis de funcionamiento de herramientas externas para implementar mejoras y que se usen para el mantenimiento de los portales (NEXO, herramienta de mapas interactivos y las herramientas de CHATBOTS que se implementen).
- Búsqueda y optimización de imágenes y pictogramas y adaptación a los apartados pertinentes.
- Control y mantenimiento de las traducciones del portal.
- Recopilación y adaptación de imágenes para los distintos apartados del portal mediante el uso de programas como Illustrator o Photoshop.
- Creación de un archivo audiovisual de puntos turísticos de interés de la Región de Murcia para uso exclusivo del portal de turismoregiondemurcia.es durante los años que dure este contrato.
- Canal de comunicación con empresarios, oficinas de turismo y otros agentes relevantes para el sector para analizar y trasladar sus necesidades al portal o portales que dependan del Instituto de Turismo de la Región de Murcia.

2. REQUISITOS MÍNIMOS EXIGIDOS AL PERSONAL ENCARGADO DE LA EJECUCIÓN DEL SERVICIO.

El equipo de trabajo adscrito a la ejecución del servicio estará formado por un máximo de tres personas y deberá contar cada uno de ellos, con una experiencia mínima de seis años en la realización de proyectos similares a los que se pretende contratar, estando en activo en esta actividad durante los últimos 5 años.

El personal del servicio de desarrollo deberá tener altos conocimientos y experiencia en los siguientes lenguajes de programación, frameworks, software, etc.

Oracle pl/sql, Oracle forms, java, javascript, php, mysql, html5, css3, bootstrap, jquery, delphi, xml, json, google analytics, photoshop, illustrator.

Para el personal adscrito al servicio de documentación se requiere que tenga conocimiento y experiencia en gestión de base de datos, programas de edición de texto, imágenes, videos y diseño web. Trabajos de posicionamiento SEO Y SEM. Habilidades en herramientas de IA. Conocimiento general sobre el Turismo de la Región de Murcia.

La acreditación de esta experiencia que se aportará en el sobre A, se llevará a cabo mediante la presentación del currículum vitae en el modelo normalizado de la Unión Europea firmado por





cada uno de los miembros del equipo de trabajo, acompañado de los certificados de las empresas donde se hayan prestado los servicios, así como un justificante de vida laboral.

Reuniones presenciales en las oficinas del ITREM.

Se requerirán dos reuniones a la semana. Las reuniones presenciales de seguimiento de proyectos se llevarán a cabo en las instalaciones del ITREM. Los trabajos objeto del presente contrato serán realizados desde las oficinas del adjudicatario: las reuniones de inicio/lanzamientos de cada uno de los proyectos, toma de requisitos y seguimiento serán realizadas en las oficinas del ITREM (siendo condición que sean presenciales). En ningún caso, será objeto de facturación los desplazamientos que sean necesarios realizar por parte del adjudicatario a las dependencias del ITREM

El horario del servicio contratado se efectuará entre las 9 h y las 19h de lunes a viernes, teniendo un servicio de monitorización de la web 24/7 y de atención personalizada a incidencias.

En Murcia a fecha de la firma electrónica

María del Mar Martínez Ballester
Directora de la Oficina de Promoción

MARTINEZ BALLESTER, MARIA DEL MAR 12/09/2024 12:27:15

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros. Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificardocumentos> e introduciendo el código seguro de verificación (CSV) CARM-973e1754-7011-452a-77b6-0050569b6280

