



**CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN Y DE PROMOCIÓN TURÍSTICA DE LA CIUDAD EN LA OFICINA DE TURISMO Y CENTROS DE ACOGIDA DE LA CIUDAD DE PAMPLONA-IRUÑA
CONT_SERVICIOS/2023/51**

ACTA Nº 1

APERTURA SOBRES A Y B

Siendo las 10:15 horas del día 9 de noviembre de 2023, se reúne la Mesa de Contratación, en la Sala Blanca de la Casa Consistorial, compuesta por las siguientes personas:

- Presidenta: D^a Clara García-Valiño Abós, Concejala Delegada del Área de Promoción Turística y Comercial.

Vocales:

- D^a Amparo Miqueleiz Arrarás, Directora del Área de Promoción Turística y Comercial.

- D^a Pilar Lanuza Aguerri, Secretaría Técnica del Área de Promoción Turística y Comercial.

- D^a María Bezunartea Barasoain, Jefa de Servicio de Turismo.

- D. Alberto Tomás Royo, Técnico del Servicio de Turismo.

- Secretario: D^o Mario González González, Licenciado en Derecho de la Asesoría Jurídica.

Finalizado el plazo de presentación de ofertas, se han recibido en la Plataforma de Licitación Electrónica de Navarra (PLENA) en tiempo y forma ofertas por parte de las siguientes licitadoras:

DINAMIC SERVICIOS CULTURALES

MAGMACULTURA SL

Seguidamente se procede en acto no público, a la **apertura del sobre A** a través de la citada plataforma, para valorar la documentación administrativa aportada. Conforme a lo señalado en las condiciones particulares del contrato, únicamente la licitadora propuesta como adjudicataria tendrá la obligación de acreditar la solvencia económica y técnica, por lo que no resulta necesario su aportación en este momento.

14/11/2023 08:40:12

Original firmado electrónicamente



Examinada la documentación aportada se procede a su calificación, comprobando que las dos licitadoras han aportado correctamente la documentación exigida en el apartado I.I del cuadro de condiciones particulares.

A la vista de lo anterior, la Mesa de Contratación adopta los siguientes **ACUERDOS**:

1º.- Admitir a la licitación a las licitadoras: **DINAMIC SERVICIOS CULTURALES y MAGMACULTURA SL.**

2º. - Proceder a la apertura de la documentación de la oferta de criterios cualitativos contenida en el **Sobre B** consistente en la oferta técnica de las licitadoras admitidas, apertura que se realiza sin ninguna incidencia, **encargando la valoración** de la documentación presentada a los técnicos de la Mesa.

Y no teniendo más asuntos que tratar, siendo las 10:26 horas, se levanta la sesión de la que se extiende la presente acta.

E-firmado:

D^a Clara García-Valiño Abós

D^a Amparo Míquieleiz Arrarás

D^a Pilar Lanuza Aguerri

D^a María Bezunartea Barasoain

D. Alberto Tomás Royo

Secretario: D^o Mario González González



**CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN Y DE PROMOCIÓN TURÍSTICA DE LA CIUDAD EN LA OFICINA DE TURISMO Y CENTROS DE ACOGIDA DE LA CIUDAD DE PAMPLONA-IRUÑA
CONT_SERVICIOS/2023/51**

ACTA Nº 2

VALORACION SOBRE B, APERTURA Y VALORACIÓN SOBRE C

Siendo las 09:00 horas del día 17 de noviembre de 2023, se reúne la Mesa de Contratación, en la Sala Blanca de la Casa Consistorial, compuesta por las siguientes personas:

- Presidenta: D^a Clara García-Valiño Abós, Concejala Delegada del Área de Promoción Turística y Comercial.

Vocales:

- D^a Amparo Miqueleiz Arrarás, Directora del Área de Promoción Turística y Comercial.
- D^a María Bezunartea Barasoain, Jefa de Servicio de Turismo.
- D. Alberto Tomás Royo, Técnico del Servicio de Turismo.

- Secretario: D^o Mario González González, Licenciado en Derecho de la Asesoría Jurídica.

Según lo acordado por la Mesa de Contratación en su reunión del día 9 de noviembre de 2023 se ha examinado el contenido de los sobres B analizando y valorando dicha documentación por lo vocales técnicos de la unidad gestora que presentan el informe-valoración. La Unidad Gestora asume el informe técnico con sus valoraciones, constituyendo a partir de este momento documento inseparable de la presente acta, a la que se incorpora como anexo, siendo el resultado de la valoración efectuada y los puntos obtenidos los siguientes:

LICITADORA	PUNTUACIÓN OFERTA TÉCNICA
DINAMIC SERVICIOS CULTURALES	30,00
MAGMACULTURA SL	37,00

A continuación, se configura a través del Portal de Contratación de Navarra el señalamiento para la apertura de la oferta incluida en el sobre C. El Secretario procede, a través de PLENA, a la apertura y lectura del Anexo IV, Modelo de oferta cuantificable mediante fórmulas con los siguientes resultados:

23/11/2023 14:32:52
Original firmado electrónicamente



PUNTUACION OFERTA CUANTIFICABLE MEDIANTE FÓRMULAS	DINAMIC SERVICIOS CULTURALES	MAGMACULTURA SL
Oferta económica	9	0,6
Herramientas gestión de trabajo	10	0
Evaluación calidad	5	5
Venta merchandising	5	5
Criterios sociales	10	10
TOTAL OFERTA MEDIANTE FÓRMULAS	39,00	20,60
TOTAL OFERTA TÉCNICA	30,00	37,00
PUNTUACIÓN TOTAL DE LA PROPUESTA (Oferta cualitativa +Oferta mediante fórmulas)	69,00	57,60

Por la Mesa de Contratación se hace constar que en el apartado 2.2 “Herramientas de gestión de trabajo”, en el cual se solicitaban herramientas para la coordinación del trabajo de los equipos y alinear a los integrantes de la organización, incluido en Servicio de Turismo, MAGMA CULTURAL realiza un listado de aspectos a controlar y posteriormente presenta la plataforma digital Freemática. Según la información presentada esta herramienta permite la gestión de los turnos de trabajo, gestión de trabajadores (vacaciones, permisos...), control presencial y control de horas de servicio. Por lo tanto, se entiende que esta herramienta no cumple los requisitos de **coordinación del trabajo** que se solicitaba en el pliego de condiciones particulares del contrato, por lo que se considera que no procede conceder la puntuación de 10 puntos previstos en este apartado.

A la vista de lo anterior, la Mesa de Contratación adopta los siguientes acuerdos:

1º.- - Requerir a **DINAMIC SERVICIOS CULTURALES**, en tanto licitadora que ha efectuado la mejor oferta calidad/precio, para que, en el plazo de 7 días naturales, presente la documentación prevista en la cláusula 12ª apartado 5 del pliego de cláusulas administrativas que rige la presente contratación.



2º. – Emplazar a los miembros de la Mesa de Contratación para una reunión posterior donde, a la vista de la documentación aportada, se resuelva sobre la formulación de la propuesta de adjudicación.

No habiendo más asuntos que tratar, siendo las 09:30 horas, finaliza la sesión, de la cual se levanta la presente acta que firman todos los asistentes.

e-Fdo.:

D^a Clara García-Valiño Abós

D^a Amparo Míqueleiz Arrarás

D^a María Bezunartea Barasoain

D^o. Alberto Tomás Royo

D^o Mario González González



INFORME TÉCNICO DE VALORACIÓN DE LAS OFERTAS PRESENTADAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN Y PROMOCIÓN TURÍSTICA DE LA OFICINA DE TURISMO Y CENTROS DE ACOGIDA DE LA CIUDAD DE PAMPLONA/IRUÑA. Exp: CONT_SERVICIOS/2023/51

Con el objeto de realizar la valoración de los criterios sujetos a juicio de valor establecidos en la documentación que rige la licitación, de las ofertas presentadas al procedimiento arriba indicado, los miembros de la Comisión Técnica de Valoración, emiten el presente informe de valoración.

1. OFERTAS PRESENTADAS

Con fecha 9/11/2023 se procedió a la apertura de los sobres B, que contienen la documentación relativa a la oferta técnica, de las empresas que han presentado oferta al presente expediente de licitación, indicadas a continuación:

Nombre del licitador
DINAMIC SERVICIOS CULTURALES
MAGMA CULTURA SL.

2. CRITERIOS DE VALORACIÓN

De acuerdo con el apartado L de las Condiciones Particulares del Contrato (en adelante, CPC), los criterios de adjudicación objeto de valoración en el presente informe son los establecidos a continuación:

1.1. Organización general del servicio. Hasta 15 puntos

Se realizará una propuesta de organización, calendario y horarios de apertura de los distintos espacios de acogida, especificando el personal adscrito al contrato, calendario y plan de formación. Se adjuntará una descripción de cada uno de los puestos de trabajo, tareas y objetivos de cada una de estas personas. Se valorará la claridad expositiva y la coherencia en la distribución y organización respecto a los objetivos planteados en el pliego de prescripciones técnicas de ejecución.

1.2. Desarrollo de la cartera de servicios. Hasta 5 puntos

Se presentará una propuesta de desarrollo de la cartera de servicios especificada en el apartado 3.1. del pliego de prescripciones técnicas, en el que se justifique la necesidad de la acción, forma de ejecución, coordinación con el público objetivo, medios necesarios, cronograma de desarrollo, difusión y en general, cualquier otro aspecto necesario para el desarrollo de dichas tareas.

1.3. Plan de trabajo para el servicio de promoción y back office. Hasta 10 puntos



El plan de trabajo contendrá una relación de todas las tareas de comunicación y back office a desarrollar por este servicio, tareas a realizar (en la que se incluirá la atención telefónica), público objetivo y calendarización. La propuesta contará con un desarrollo de un plan de marketing digital de turismo para la ciudad de Pamplona.

1.4. Modelo de informe mensual y anual. Hasta 5 puntos

El plan de trabajo contendrá un modelo de informe mensual e informe anual en el que se aportará un índice y explicación de cada uno de los apartados.

1.5. Programa general de visitas guiadas de cortesía. Hasta 5 puntos

Se presentará un programa general de visita que contenga el recorrido a realizar, en el que se explique el objetivo y relato general turístico de la ciudad en el que se incluyan valores, relato de los productos turísticos de la ciudad de Pamplona-Iruña; puntos a visitar y mensaje principal a transmitir en cada uno de los espacios. Además, la propuesta deberá presentar los hitos históricos sobre los que se pondrá el acento sobre la historia de la ciudad.

1.6. Coordinación del servicio. Hasta 10 puntos

Se presentará un programa de trabajo para la coordinación del servicio que tenga en cuenta tanto la coordinación de las diferentes sedes, personas, tareas adscritas a este contrato, como la coordinación.

3. VALORACIÓN DE LAS PROPUESTAS

1.1. Organización general del servicio. Hasta 15 puntos

DINAMIC SERVICIOS CULTURALES

Dinamic presenta una propuesta clara y coherente con los objetivos presentados, describe correctamente los servicios a realizar, lo que denota un profundo conocimiento del servicio. Realiza una buena propuesta de horarios de apertura con aumento de horas. Sin embargo, la propuesta no recoge cómo se realizará la organización del servicio de atención en los cuatro espacios, no queda clara la función y tareas de cada puesto; y aunque nombra la realización de formación, no incluye un plan el cual propone desarrollarlo al inicio del contrato. Pone el acento de la atención e información turística en la oficina de turismo, no quedando claro si estos centros se gestionarán como oficinas de información tal y como se solicitaba.

Puntuación: 10 puntos.

MAGMA CULTURA SL.

La propuesta es clara y coherente con los objetivos presentados. Presenta un sistema de trabajo basado en protocolos en los que se define con detalle la organización del personal, funciones y tareas. Presenta un plan de formación exhaustivo que tiene en cuenta tanto el nuevo personal, como el subrogado. Realiza una buena descripción del servicio a realizar, aunque no nombra ni las actividades de dinamización del Fortín de San Bartolomé, ni el servicio del sistema de ventas. La propuesta de horarios es complementaria entre los servicios.



Puntuación: 12 puntos.

1.2. Desarrollo de la cartera de servicios. Hasta 5 puntos

DINAMIC SERVICIOS CULTURALES

La propuesta define correctamente los públicos objetivos, excepto al correspondiente de la ciudadanía. No define una estrategia clara, ni metodología de implantación.

Puntuación: 2,5 puntos.

MAGMA CULTURA SL.

La propuesta define correctamente los públicos objetivos, excepto al correspondiente de la ciudadanía. Describe correctamente y con claridad las tareas y procedimientos de trabajo.

Puntuación: 4 puntos.

1.3. Plan de trabajo para el servicio de promoción y back office. Hasta 10 puntos

DINAMIC SERVICIOS CULTURALES

La empresa propone el desarrollo de un plan de comunicación teórico, tanto es así, que ambas propuestas son muy similares.

Puntuación: 5 puntos.

MAGMA CULTURA SL.

La empresa propone el desarrollo de un plan de comunicación similar al presentado por Dinamic, al que añade información sobre el equipo, las tareas y protocolos de trabajo.

Puntuación: 6,5 puntos.

1.4. Modelo de informe mensual y anual. Hasta 5 puntos

DINAMIC SERVICIOS CULTURALES

El contenido de los informes mensuales y anuales es correcto; sin embargo, no presenta el modelo de informe tal y como se solicitaba.

Puntuación: 2,5 puntos.

MAGMA CULTURA SL.

La empresa propone cinco modelos de informe: diario, mensual, mensual de back-office, informes específicos de temporadas altas e informe anual. Presenta un contenido de informe correcto, el cual ofrece información suficiente, sin embargo, no presenta el modelo de informe tal y como se solicitaba.

Puntuación: 3 puntos.

1.5. Programa general de visitas guiadas de cortesía. Hasta 5 puntos

DINAMIC SERVICIOS CULTURALES



Presenta un programa general de visita muy correcto en el que se explica el recorrido a realizar, el objetivo y relato general turístico. Añade otras propuestas de itinerarios, el sistema de coordinación y promoción del servicio. Sobre los valores a trasladar, abarcando todos los ejes del Plan estratégico de turismo de la ciudad.

Puntuación: 5 puntos.

MAGMA CULTURA SL.

Desarrolla un programa general de visita muy correcto, pero que se estima excesivamente largo para el tiempo de desarrollo de la visita en el tiempo establecido. Explica el recorrido a realizar, el objetivo y relato general turístico. Sobre los valores se centra en el patrimonio cultural e histórico.

Puntuación: 3,5 puntos.

1.6. Coordinación del servicio. Hasta 10 puntos

DINAMIC SERVICIOS CULTURALES

La oferta desarrolla con detalle las funciones de la coordinación, sin embargo, no establece la organización general del servicio de coordinación con el servicio de turismo, interna con los trabajadores, con el sector turístico y la ciudadanía.

Puntuación: 5 puntos.

MAGMA CULTURA SL.

La propuesta desarrolla con detalle las funciones, situaciones y procedimientos de trabajo para la correcta coordinación del servicio con el personal interno, así como con el Servicio de turismo, empresas que desarrollen trabajos en su interior. Sin embargo, no hace alusión ni al sector turístico, ni a la ciudadanía.

Puntuación: 8 puntos.

RESUMEN PUNTUACIÓN DE LAS OFERTAS

CRITERIOS	DINAMIC EVENTOS	MAGMA CULTURA
ORGANIZACIÓN GENERAL DEL SERVICIO	10	12
DESARROLLO CARTERA DE SERVICIOS	2,5	4
BACK OFFICE	5	6,5
MODELO INFORME MENSUAL Y ANUAL	2,5	3
PROGRAMA VISITAS GUIADAS	5	3,5
COORDINACIÓN	5	8
TOTAL	30	37



Ayuntamiento de
Pamplona

Iruñeko
Udala

T. 948 420 100 / 010

**ÁREA DE PROMOCIÓN TURÍSTICA Y
COMERCIAL**

Administración de Promoción Turística y
Comercial

**TURISMO ETA MERKATARITZA
SUSTAPENEO ALORRA**

Turismo eta Merkataritza Sustapeneko
Administrazioa

Y para que así conste,

María Bezunartea Barasoain

Jefa del servicio de turismo

Alberto Tomás Royo

Técnico del Servicio de Turismo



**CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN Y DE PROMOCIÓN TURÍSTICA DE LA CIUDAD EN LA
OFICINA DE TURISMO Y CENTROS DE ACOGIDA DE LA CIUDAD DE PAMPLONA-IRUÑA
CONT_SERVICIOS/2023/51**

ACTA Nº 3

PROPUESTA DE ADJUDICACIÓN

Siendo las 12:10 horas del día 30 de noviembre de 2023, se reúne por conexión telefónica la Mesa de Contratación designada al efecto según lo dispuesto en la letra K) de las Condiciones Particulares del Contrato que rigen la presente contratación, compuesta por los siguientes miembros:

- Presidenta: D^a Clara García-Valiño Abós, Concejala Delegada del Área de Promoción Turística y Comercial.

Vocales:

- D^a María Bezunartea Barasoain, Jefa de Servicio de Turismo.
- D^a Pilar Lanuza Aguerri, Secretaria Técnica del Área de Promoción Turística y Comercial.
- Secretario: Don Mario González González, Licenciado en Derecho del Ayuntamiento de Pamplona.

Excusan su asistencia D^a Amparo Miqueleiz Arrarás, Directora del Área de Promoción Turística y Comercial y D^o Alberto Tomás Royo, Técnico del Servicio de Turismo.

El Secretario procede a revisar la documentación presentada a través de PLENA por la licitadora mejor clasificada, a fin de comprobar que cumple con todos los requisitos exigidos para la adjudicación.

Una vez realizado el análisis de la documentación, siendo adecuada la documentación presentada, la Mesa de Contratación adopta los siguientes acuerdos:

ÚNICO. – Elevar, a la vista de la documentación presentada, propuesta de adjudicación al órgano de contratación a favor de la licitadora **DINAMIC SERVICIOS CULTURALES** por un precio de adjudicación de **324.135,11 euros** (IVA excluido) (4,5% inferior respecto al precio máximo de licitación, 339.408,49 -IVA excluido-, de conformidad a lo señalado en las condiciones particulares del contrato y en aclaración publicada en el Portal de Contratación de Navarra con



fecha 3 de noviembre de 2023, a solicitud de una de las licitadoras, respecto al error material detectado en el Anexo IV).

No habiendo más temas que tratar, siendo las 12:20 horas finaliza la sesión, de la cual se levanta la presente acta que firman todos los asistentes

E-Firmado:

Clara García-Valiño Abós
María Bezunartea Barasoain
Mario González González