



**CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN Y COMUNICACIÓN TURÍSTICA DE LA OFICINA DE
TURISMO Y CENTROS DE ACOGIDA DE LA CIUDAD DE PAMPLONA/IRUÑA.
CONT_SERVICIOS/2025/13**

ACTA N° 1

APERTURA SOBRE A Y ADMISIÓN LICITADORAS

Siendo las 13:00 horas del día 16 de junio de 2025, se reúne 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 las siguientes personas:

Presidencia: Mikel Armendariz Barnechea, Concejal delegado de Promoción Económica, Proyección Europea, Innovación, Juventud y Cooperación al Desarrollo

Vocales:

- Carlos Andrés Uranga, director de Promoción Económica, Proyección Europea, Innovación, Juventud y Cooperación al Desarrollo.
- María Bezunartea Barasoain, Jefa de Servicio de Turismo.
- Ana González Cortea, Técnico del Servicio de Turismo

Secretaría: María Isabel Segura Martínez, Letrada municipal.

Finalizado el plazo de presentación de ofertas, se han recibido en la Plataforma de licitación PLENA en tiempo y forma oferta por parte de las siguientes licitadoras:

- KAIZEN-EUREKA S.L
- SEDENA SL.
- TALHER SA



Todos los miembros de la mesa de contratación manifiestan de forma expresa la inexistencia de causas de un interés financiero, económico o personal que comprometa su imparcialidad e independencia en el contexto del procedimiento de contratación.

El Presidente de la mesa encarga a la secretaria que descargue la documentación administrativa y las propuestas técnicas y las traslade a los vocales técnicos para su valoración.

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.

Calificada la documentación aportada, se considera correcta de conformidad con en el apartado I.I del cuadro de condiciones particulares.

A la vista de lo anterior, la mesa de contratación acuerda:

Único. – Admitir a la licitación a las siguientes licitadoras:

- KAIZEN-EUREKA S.L
- SEDENA SL.
- TALHER SA

Y no teniendo más asuntos que tratar, siendo las 13:30 horas, se levanta la sesión de la que se extiende la presente acta.



**CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN Y COMUNICACIÓN TURÍSTICA DE LA OFICINA DE
TURISMO Y CENTROS DE ACOGIDA DE LA CIUDAD DE PAMPLONA/IRUÑA.
CONT_SERVICIOS/2025/13**

ACTA Nº 2

VALORACION SOBRE B Y APERTURA SOBRE C

Siendo las 12:00 horas del día 23 de junio de 2025, se reúne la mesa de contratación. Asiste Beni Soteras Ramírez como suplente de Carlos Andrés Uranga.

Según lo acordado por la mesa de contratación en su reunión anterior, los vocales técnicos de la mesa presentan el informe-valoración, que es asumido por la mesa, constituyendo 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:

CRITERIOS DE VALORACIÓN			
	KAIZEN-EUREKA S.L	SEDENA SL.	TALHER SA
PLAN DE ORGANIZACIÓN DEL PERSONAL 15 puntos	7	6	3
PLAN DE TRABAJO SERVICIO COMUNICACIÓN 10 puntos	5	10	1
PLAN DE TRABAJO SERVICIO ATENCIÓN 10 puntos	5	10	4
FUNCIONES SERVICIO SOPORTE TÉCNICO UGET 5 puntos	4	1,5	1
MODELOS DE INFORMES 2,5 puntos	2,5	0,5	1,5
PLAN DE GESTIÓN INSTALACIONES 2,5 puntos	1	1,25	1,25
PLAN DE FORMACIÓN 5 puntos	3,5	5	3
TOTAL	28	34,25	14,75

La secretaria de la mesa procede a subir las puntuaciones a PLENA.



El apartado L CRITERIOS DE VALORACIÓN, subapartado 4- Umbral mínimo de puntuación exigido a la persona licitadora para continuar el proceso selectivo establece que: *“Resultarán automáticamente eliminadas aquellas proposiciones que, una vez efectuada la valoración técnica, no alcancen, al menos, 25 puntos en los criterios cualitativos.”*

Tras la valoración técnica, se observa que no ha alcanzado el umbral mínimo para continuar el proceso selectivo y, en consecuencia, no procedería abrir ni valorar su oferta económica, la siguiente licitadora: TALHER SA

La Mesa, antes de proceder a la apertura del sobre C, adopta el siguiente acuerdo:

Excluir por no superar el umbral mínimo de puntuación, según lo dispuesto en el apartado L.4 de las CPC a TALHER SA.

A continuación, configurada, a través del portal de contratación de Navarra, el señalamiento para la apertura de la oferta incluida en el sobre C para el día 23/06/2025 a las 12:00 horas, la secretaria descarga de la documentación del sobre C de las licitadoras que continúan en la licitación para su valoración, resultando las siguientes puntuaciones:

	Precio	Herramientas de gestión	Mejoras	Criterios sociales	TOTAL
KAIZEN EUREKA SL	0	0	6	24	30
SEDENA SL	0,012	6	6	28	40,012

Con relación al criterio cuantitativo de adjudicación, apartado b) Herramientas de gestión del trabajo (6 puntos) de las CPC, se indica:

Por el compromiso de incorporar herramientas de gestión del trabajo para coordinar el trabajo de los equipos y alinear a los integrantes de la organización, incluido el Servicio de Turismo, se otorgarán 6 puntos.

Se deberá presentar una descripción de dicha herramienta de seguimiento y evaluación, características, programa utilizado, etc.

Sedena SL ha presentado un sistema de gestión para coordinar los equipos y se valora con 6 puntos, mientras que Kaizen Eureka SL ha presentado la herramienta que ya está incorporada en la oficina de turismo y que no es para la coordinación del trabajo de los equipos, aunque sirve para la gestión del almacén, por lo que no se puntúa.

A la vista de lo anterior, la mesa de contratación adopta los siguientes acuerdos:



1º.- Requerir a **SEDENA S.L.** para que, en el plazo de 7 días naturales, presente la documentación prevista en la cláusula 12ª.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.

Y no teniendo más asuntos que tratar, siendo las 12:50 horas se levanta la sesión de la que se extiende la presente acta.



EXPEDIENTE Nº CONT_SERVICIOS/2025/13 PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN Y COMUNICACIÓN TURÍSTICA DE LA OFICINA DE TURISMO Y CENTROS DE ACOGIDA DE LA CIUDAD DE PAMPLONA/IRUÑA

Informe de valoración de criterios sujetos a juicio de valor

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, Dña. Ana Isabel González y Dña. María Bezunartea miembros de la Comisión Técnica de Valoración, emiten el presente informe de valoración.

1. OFERTAS PRESENTADAS

Con fecha 16/6/2025 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:

- KAIZEN-EUREKA S.L
- SEDENA SL.
- TALHER SA

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:

a) Plan de organización del personal (hasta 15 puntos): se especificará concretamente el número de personas adscritas al contrato, nivel profesional y jornada a realizar, número de horas a ejecutar al mes, horarios de apertura, calendario mensual con el número de personas/día/temporada especificando el número de horas destinadas a trabajo interno de todos los niveles, así como las destinadas a la atención al público. 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.

b) Plan de trabajo y metodología propuesta del servicio de comunicación (10 puntos): se presentará una memoria técnica con el plan de trabajo. Se valorará la calidad de la propuesta, teniendo en cuenta el detalle y la claridad de los contenidos, así como la adecuación de los mismos al objeto de los trabajos a realizar.



c) Plan de trabajo y metodología propuesta del servicio de atención turística (10 puntos): la memoria técnica contendrá el plan de trabajo para el desarrollo del servicio de atención. Se valorará la calidad de la propuesta, teniendo en cuenta el detalle y la claridad de los contenidos, así como la adecuación de los mismos al objeto de los trabajos a realizar.

d) Funciones de soporte técnico al Servicio de turismo del Ayuntamiento de Pamplona y a la Unidad de Gestión del Espacio Turístico (UGET) de Pamplona y Comarca (hasta 5 puntos): la memoria contendrá información sobre la estructura del sector turístico en la UGET y las políticas turísticas que afectan a Pamplona. Se valorará la calidad de la propuesta, teniendo en cuenta el detalle y la claridad de los contenidos, así como la adecuación de los mismos al objeto de los trabajos a realizar.

e) Modelo de informes (hasta 2,5 puntos): se presentará modelos de los informes mensual, trimestral y anual. Se valorará la calidad de la propuesta, teniendo en cuenta el detalle y la claridad de los contenidos, así como la adecuación de los mismos al objeto de los trabajos a realizar.

f) Plan de gestión de instalaciones y gestión de pedidos (hasta 2,5 puntos): se presentará un sistema de gestión de las instalaciones que comprenderá el mantenimiento diario, así como la coordinación de avisos. Se valorará la calidad de la propuesta, teniendo en cuenta el detalle y la claridad de los contenidos, así como la adecuación de los mismos al objeto de los trabajos a realizar.

g) Plan de formación (hasta 5 puntos): se presentará un plan de formación dirigido al personal definiendo la metodología, organización y adecuación de los contenidos y las necesidades de los diferentes grupos laborales según lo establecido en el apartado 4.1. Formación, de las prescripciones técnicas del contrato.

Las ofertas se puntuarán conforme al siguiente baremo:

- Se otorgará el 100% de la puntuación cuando se hayan descrito detalladamente, de manera clara y suficiente en la oferta los aspectos a valorar, considerándose adecuados para la consecución de los objetivos del contrato.
- Se otorgará entre el 50% y el 99% de la puntuación cuando se hayan descrito en la oferta los aspectos a valorar, siendo adecuados a las necesidades descritas en el contrato, pero con una descripción escasamente detallada o poco clara en algún aspecto.
- Se otorgará entre el 1% y el 49% de la puntuación cuando la información contemplada en la oferta en relación a los aspectos a valorar no resulte adecuada para la consecución de los objetivos del contrato o se omita algún aspecto.
- Se otorgarán el 0% de la puntuación cuando no se haga mención explícita en la oferta presentada a los aspectos a valorar o la información aportada no tenga ninguna relación con las necesidades descritas para la consecución de los objetivos del contrato.

3. VALORACIÓN REALIZADA

La valoración de los criterios sujetos a juicio de valor establecidos en el apartado L de las CPC es la siguiente:

a) Plan de organización del personal (hasta 15 puntos)



- **KAIZEN-EUREKA S.L (7 puntos)**

La propuesta específica con concreción suficiente y de forma clara las personas adscritas al contrato, nivel profesional y jornada a realizar, número de horas a ejecutar al mes, horarios de apertura, calendario mensual con el número de personas/día/temporada especificando el número de horas destinadas a trabajo interno de todos los niveles, así como las destinadas a la atención al público. Designan como persona coordinadora a una de las personas del equipo técnico con horario de lunes a viernes.

Establece con claridad las temporadas turísticas, así como sus perfiles. Tiene en cuenta el refuerzo del servicio en Semana Santa, asimilándolo a la temporada de verano. Respecto al calendario de trabajo y horarios de apertura, establece el mismo calendario de apertura para la OT y para el SFIN!, excepto en temporada alta, siguiendo las horas de apertura mínimas establecidas en el pliego.

Añade información sobre la estructura de los perfiles del contrato, en el que se incorpora una persona de la empresa para la coordinación técnica del servicio. Definen las funciones de ésta. Se establecen 4 reuniones de coordinación empresa-personal.

A pesar de que la información es clara, no especifica el convenio. No presentan de forma clara un sistema de bolsa de trabajo que asegure el plan de sustituciones. No se concreta como se va a realizar la coordinación del servicio los fines de semana y festivos.

Kaizen oferta una persona adicional para llevar la coordinación, aunque no quedan claro las funciones y formato de coordinación.

- **SEDENA SL (6 puntos)**

La propuesta específica con concreción suficiente y de forma clara las personas adscritas al contrato, nivel profesional y jornada a realizar, número de horas a ejecutar al mes, horarios de apertura, calendario mensual con el número de personas/día/temporada especificando el número de horas destinadas a trabajo interno de todos los niveles, así como las destinadas a la atención al público. Designan como persona coordinadora a una de las personas del equipo técnico con horario de principalmente de lunes a viernes.

Propone el mismo calendario de apertura para la OT y para el SFIN!. excepto en temporada alta, siguiendo las prescripciones del pliego técnico. Especifican que el convenio de aplicación será el de AAVV con 1752 horas de trabajo anual. Con la aplicación de este convenio y organización del personal, la empresa propone que el personal técnico y de comunicación trabaje un fin de semana al mes. En el reparto de horas de trabajo, establecen una bolsa de horas para la cobertura de situaciones especiales.

Realiza una presentación de la organigrama y estructura del servicio al que se añade un soporte de apoyo especializado amplio y bolsa de trabajo para sustituciones. Desde el punto de organización y coordinación interna, la persona responsable del proyecto de SEDENA tendrá una reunión semanal con la persona coordinadora, no se definen reuniones de coordinación del equipo.

La información es clara, detallada y coherente con el pliego de prescripciones, aunque no se concreta como se va a realizar la coordinación del servicio los fines de semana y festivos.

- **TALHER SA (3 puntos)**



La propuesta específica con detalle y de forma clara las personas adscritas al contrato, nivel profesional y jornada a realizar, número de horas a ejecutar al mes, horarios de apertura, calendario mensual con el número de personas/día/temporada especificando el número de horas destinadas a trabajo interno de todos los niveles, así como las destinadas a la atención al público. Establece con claridad las temporadas turísticas y personal dedicado a la atención y al trabajo interno. Designan como persona coordinadora a una de las personas del equipo técnico con horario de lunes a viernes.

Establece un convenio laboral de 1730 horas al año, sin especificar el convenio a aplicar. Propone el mismo calendario de apertura para la OT y para el SFIN!. durante todo el año, lo que puede suponer un problema en la gestión del servicio en SFIN! debido a que puede suponer rebasar las horas de una jornada laboral. No tiene en cuenta la cobertura de puentes o fechas especiales. En relación a la estructura del servicio, propone un equipo de apoyo de forma parcial en la que se incorpora una persona de la empresa para coordinar el equipo, aunque no se definen sus funciones. Cuentan con bolsa de trabajo para sustituciones. Proponen 4 reuniones de coordinación empresa-personal y reuniones de trabajo mensuales. Descarga en la persona de coordinación de la oficina de turismo la responsabilidad de gestión interna y relación con el servicio de turismo.

No se concreta como se va a realizar la coordinación del servicio los fines de semana y festivos. Lenguaje no inclusivo

b) Plan de trabajo y metodología propuesta del servicio de comunicación (10 puntos)

- KAIZEN-EUREKA S.L (5 puntos)

Aunque la propuesta realiza una definición clara de las tareas a realizar y herramientas a desarrollar, definiendo con corrección el público objetivo: turistas/visitantes y sector; no presentan un plan de trabajo y metodología. No tiene en cuenta la comunicación interna de la empresa. Es claro y ordenado.

- SEDENA SL. (10 puntos)

Definición clara y detallada de los públicos y estrategia de la ciudad, así como las herramientas de comunicación a utilizar. Define con claridad la estructura del plan de comunicación y la metodología de trabajo que incluye inventario de medios, auditoría de medios y canales, gestión y dinamización de canales digitales. Realiza una relación de los 13 argumentos del producto turístico del PET y su integración en la web. Se denota un buen conocimiento de las estrategias de marketing digital en la que las RRSS y web son fundamentales.

- TALHER SA (1 puntos)

La propuesta no resulta adecuada para la consecución de los objetivos del contrato ya que no presenta ni metodología, ni plan claro de desarrollo. Sin embargo, incluye personal de apoyo experto en comunicación y evaluación bimensual del cumplimiento de los objetivos. Establece como público objetivo turistas y visitantes. Excluyendo el resto de públicos que forman parte del sistema turístico. Se estima muy genérica, y acciones de comunicación poco realistas en



relación de las horas de trabajo semanales dedicadas a la comunicación. Lenguaje no inclusivo.

c) Plan de trabajo y metodología propuesta del servicio de atención turística (10 puntos)

- KAIZEN-EUREKA S.L (5 puntos)

Propuesta sencilla y clara, pero bien explicada en el que se detallan las tareas a desarrollar desde el servicio de atención al público. No se desarrolla un plan de trabajo. Se hace hincapié en las normas de atención al público.

- SEDENA SL. (10 puntos)

Propuesta clara, detallada y bien explicada Como metodología de trabajo establece un Journey map de las personas visitantes en el que se desarrolla el plan de trabajo. Integra todo el equipo de trabajo en el proceso. Define planes de trabajo de forma clara y precisa. Establece planes de trabajo y un protocolo específico para la atención de personas con discapacidad, plan de igualdad y plan de calidad medioambiental.

- TALHER SA (4 puntos)

Propuesta sencilla que denota que la empresa conoce las tareas a desarrollar en el servicio de atención a visitantes. No se presentan planes de trabajo, a excepción de la metodología de resolución de incidencias. Lenguaje no inclusivo.

d) Funciones de soporte técnico al Servicio de turismo del Ayuntamiento de Pamplona y a la Unidad de Gestión del Espacio Turístico (UGET) de Pamplona y Comarca (hasta 5 puntos)

- KAIZEN-EUREKA S.L (4 puntos)

Definen de forma clara y con bastante detalle la estructura del sector turístico en la UGET y las políticas turísticas que afectan a Pamplona. Incluye mención a las estrategias de ciudad.

- SEDENA SL. (1,5 puntos)

De la propuesta se desprende que se tiene conocimiento de cuáles son los objetivos de la UGET, pero no define la estructura de ésta. Nombran algunas políticas turísticas que afectan a la ciudad.

- TALHER SA (1 punto)

No definen la estructura del sector turístico en la UGET y las políticas turísticas. La información facilitada es confusa y contiene propuestas y acciones que pueden desarrollarse en el ámbito de la UGET como acciones de benchmarking, elaboración de informes para análisis de puntos fuertes y débiles, gestión de incidencias. Aporta como novedad la comunicación constante con el sector a través de una News trimestral en la Cuenca de Pamplona y labores de asesoramiento a nuevos emprendedores, aunque no establece cómo se desarrollará esta labor. Tiene en cuenta labores solicitadas por Gobierno como la detección de la oferta turística. Incluye acciones con la ciudadanía. Lenguaje no inclusivo.



e) Modelo de informes (hasta 2,5 puntos)

- KAIZEN-EUREKA S.L (2,5 puntos)

Incluye modelos de informes que recogen con exactitud lo solicitado en el trabajo tanto en el fondo como en la forma.

- SEDENA SL. (0,5 puntos)

No incluye modelos de informe, pero establece qué apartados deben conformarlo. No hay distinción entre los informes mensuales, trimestrales o anuales.

- TALHER SA (1,5 puntos)

Bien detallado el modelo de informes. Señala, además, que se creará una metodología para la recogida de datos. El informe mensual no cumple los objetivos de este informe. Incluyen un informe semanal.

f) Plan de gestión de instalaciones y gestión de pedidos (hasta 2,5 puntos)

- KAIZEN-EUREKA S.L (1 puntos)

Plan de gestión claro, pero no detallado. No incluye la gestión de los pedidos del sector.

- SEDENA SL. (1,25 puntos)

Define bien el procedimiento y establece un plan de comunicación de incidencias y protocolo de gestión del almacén. No incluye el plan de reparto de pedidos al sector.

- TALHER SA (1,25 puntos)

El plan de gestión de las instalaciones está detallado y se incluyen responsables. No recoge un plan de gestión de los pedidos del sector.

g) Plan de formación (hasta 5 puntos)

- KAIZEN-EUREKA S.L (3,5 puntos)

Buen plan de formación adaptado a los diferentes grupos laborales. El plan define contenidos adecuados al sector turístico, pero no en temas transversales. No se explica la metodología y organización. Incluye evaluación de la formación.

- SEDENA SL. (5 puntos)

Propuesta clara y detallada sobre la metodología y la organización de los cursos. Se adecúa a las necesidades de los diferentes grupos laborales. Define un plan de formación adaptado para cada persona con un análisis previo del equipo de servicio. Flexibilidad en el formato de formación.

- TALHER SA (3 puntos)

Plan correcto, aunque no tiene en cuenta formación turística básica. Define objetivos, formato y organización, aunque el contenido no es muy adecuado al sector turístico y las necesidades



de los diferentes grupos laborales. Tampoco incluye formación en temas transversales de la agenda urbana.

CRITERIOS DE VALORACIÓN			
	KAIZEN-EUREKA S.L	SEDENA SL.	TALHER SA
PLAN DE ORGANIZACIÓN DEL PERSONAL 15 puntos	7	6	3
PLAN DE TRABAJO SERVICIO COMUNICACIÓN 10 puntos	5	10	1
PLAN DE TRABAJO SERVICIO ATENCIÓN 10 puntos	5	10	4
FUNCIONES SERVICIO SOPORTE TÉCNICO UGET 5 puntos	4	1,5	1
MODELOS DE INFORMES 2,5 puntos	2,5	0,5	1,5
PLAN DE GESTIÓN INSTALACIONES 2,5 puntos	1	1,25	1,25
PLAN DE FORMACIÓN 5 puntos	3,5	5	3
TOTAL	28	34,25	14,75



**CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN Y COMUNICACIÓN TURÍSTICA DE LA OFICINA DE
TURISMO Y CENTROS DE ACOGIDA DE LA CIUDAD DE PAMPLONA/IRUÑA.
CONT_SERVICIOS/2025/13**

ACTA Nº 3

PROPUESTA DE ADJUDICACIÓN

Siendo las 11:45 horas del día 30 de junio de 2025, se reúne la mesa de contratación. Excusa su asistencia Ana González Cortea.

La secretaria informa que se ha recibido en plazo la documentación requerida conforme a lo acordado en la reunión anterior y, una vez analizada la documentación, se considera adecuada.

En función de lo anterior, la mesa de contratación acuerda:

1º.- Elevar, a la vista de la documentación presentada, propuesta de adjudicación al órgano de contratación a favor de **SEDENA SL** por un precio de adjudicación de **346.401,31** euros (IVA excluido). El porcentaje de baja propuesto respecto al precio máximo 353.470,73 € (IVA excluido) es de 0,02%.

No habiendo más temas que tratar, siendo las 12.00 horas, finaliza la sesión, de la cual se levanta la presente acta que firman todos los asistentes.