



Informe Técnico de valoración de los criterios sometidos a juicios de valor. Contratación de la implantación de una herramienta online para la interacción con agentes de turismo, en el marco del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia financiado con fondos de la Unión Europea – Next Generation EU

Dirección de Tecnologías de la Información y Digitalización



Navarra de Servicios y Tecnologías, S.A.

| C/ Orcoyen, s/n. 31011 Pamplona - Navarra |  
| info@nasertic.es | www.nasertic.es  
| Tel: 848 420 500 | Fax: 848 426 751



## Índice

---

<b>1. OBJETO</b> .....	2
<b>2. CRITERIOS SOMETIDOS A JUICIOS DE VALOR (HASTA 50 PUNTOS)</b> .....	3
A.1. Idoneidad y robustez de la solución propuesta (hasta 21 puntos).....	3
A.2. Programa de formación (hasta 10 puntos).....	5
A.3. Organización y planificación de los trabajos (hasta 8 puntos).....	5
A.4 Escalabilidad de la herramienta y soluciones extras (Hasta 5 puntos) .....	5
A.5 Case-Study – Demo (Hasta 6 puntos).....	6
<b>3. OFERTAS PRESENTADAS</b> .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
3.1. SMART INTERNET INTERNACIONAL SLU .....	6
3.2. TELEFÓNICA SOLUCIONES DE INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES DE ESPAÑA S.A.U ....	11
3.3. PENINSULA CORPORATE INNOVATION .....	16
<b>RESUMEN DE PUNTUACIONES</b> .....	20

---

## 1. OBJETO

---

El objeto de este documento es realizar un informe sobre las ofertas que se han presentado en el procedimiento de licitación para la contratación de una “Herramienta on-line para la interacción con agentes de turismo”, en el marco del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia financiado por la Unión Europea – Next Generation EU, según lo previsto en el Pliego de Cláusulas Administrativas y en el Pliego de Condiciones Técnicas confeccionado al efecto.

Las propuestas se han presentado de acuerdo con la estructura establecida para esta oferta en PLENA que contiene dos sobres, identificados como:

- **SOBRE 1.-** DOCUMENTACIÓN GENERAL Y CRITERIOS SOMETIDOS A LA APLICACIÓN DE JUICIOS DE VALOR, “Herramienta On-line para la interacción con agentes de turismo”.
- **SOBRE 2.-** PROPUESTA CRITERIOS CUANTIFICABLES MEDIANTE FÓRMULAS, “Herramienta On-line para la interacción con agentes de turismo”.

En este informe se presenta la valoración de los criterios sometidos a juicios de valor de las propuestas recibidas en la presente licitación.

---

## 2. CONCURRENCIA

---

Finalizado el plazo de presentación de ofertas, se ha recibido documentación de las siguientes empresas licitadoras:

- SMART INTERNET INTERNACIONAL S.L.U.
- TELEFÓNICA SOLUCIONES DE INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES DE ESPAÑA S.A.U
- PENINSULA CORPORATE INNOVATION S.L.

---

## 3. ADMISIÓN DE OFERTAS

---

Revisadas las ofertas presentadas, se admiten y se valoran todas las propuestas presentadas.

## 4. CRITERIOS SOMETIDOS A JUICIOS DE VALOR (HASTA 50 PUNTOS)

El Pliego de Cláusulas Administrativas se completa con el Pliego de Características Técnicas en el que se incluye una relación de los elementos a valorar en las ofertas presentadas, así como la puntuación máxima asignada a cada uno de ellos.

Las empresas licitadoras han presentado correctamente la documentación requerida y sus propuestas cumplen con los requisitos técnicos mínimos obligatorios recogidos en el Pliego de Condiciones Técnicas elaborado para tal efecto, por lo que se procede a la valoración de los criterios sometidos a la aplicación de juicios de valor.

La valoración de los criterios sometidos a juicios de valor se realizará en base a la siguiente Tabla:

CRITERIO	PUNTOS
1. Idoneidad y robustez de la solución propuesta	Hasta 21 puntos
2.- Programa de formación	Hasta 10 puntos
3.-Organización y planificación de los trabajos	Hasta 8 puntos
4.-Escalabilidad y soluciones extras	Hasta 5 puntos
5.-Case Study	Hasta 6 puntos
<b>TOTAL</b>	<b>50 PUNTOS</b>

### 1. Idoneidad y robustez de la solución propuesta (hasta 21 puntos)

En el presente apartado, se valora la idoneidad y robustez de la solución propuesta, de conformidad con lo dispuesto a continuación:



## **2. Programa de formación (hasta 10 puntos)**

En el presente apartado, se valora el programa de formación de la solución propuesta, de conformidad con lo dispuesto a continuación:

- Cronograma específico del plan de formación.
- La estructura o índice de la propuesta formativa detallada de todos los ámbitos sobre los que se realizará formación.
- Entregables para la realización de la formación/tras la formación impartida: manuales/videos y/o documentación técnica que se aportará.
- Formato en el que se realizará la formación y que garantizará que nuevas incorporaciones de la Dirección General de Turismo puedan desarrollar un correcto aprendizaje en el uso de la herramienta.

**En todo caso, las propuestas deben cumplir con lo previsto en el Pliego de Cláusulas Técnicas.**

## **3. Organización y planificación de los trabajos (hasta 8 puntos)**

En el presente apartado, se valora la organización y planificación de los trabajos necesarios para llevar a cabo la solución propuesta, de conformidad con lo dispuesto a continuación:

- Se debe de haber incluir una propuesta metodológica y de organización del proyecto, detallando los aspectos más relevantes en cuanto a la puesta en marcha y desarrollo de los diferentes trabajos. Asimismo, un adecuado desglose de las actividades o tareas y una planificación temporal de las mismas, reflejando las fases e hitos oportunos, así como la distribución del equipo de trabajo entre las distintas fases y actividades.

**En todo caso, las propuestas deben cumplir con lo previsto en el Pliego de Cláusulas Técnicas.**

## **4 Escalabilidad de la herramienta y soluciones extras (Hasta 5 puntos)**

En el presente apartado, se valora la escalabilidad de la herramienta, así como soluciones extras, de conformidad con lo dispuesto a continuación:

- Capacidad de la solución de integrarse de manera nativa con nuevas herramientas tecnológicas emergentes no planteadas en los requisitos mínimos (chatbots, integración con plataforma de e-commerce, CRM móvil...).

**En todo caso, las propuestas deben cumplir con lo previsto en el Pliego de Cláusulas Técnicas.**

## **5 Case-Study – Demo (Hasta 6 puntos)**

En el presente apartado, se valora un ejemplo precio de implementación de soluciones similares en el sector, de conformidad con lo dispuesto a continuación:

- Se debe haber incluido una breve presentación del caso real a través de una breve memoria con pantallazos. Se pueden ocultar datos e información confidencial, pero es preciso que pueda verse el detalle de la herramienta (CRM +Módulo de Marketing).

**En todo caso, las propuestas deberán cumplir con lo previsto en el Pliego de Cláusulas Técnicas.**

## **5. VALORACIÓN DE LAS PROPUESTAS**

### **5.1. SMART INTERNET INTERNACIONAL SLU**

#### **5.1.1. *Idoneidad y robustez de la solución propuesta (hasta 21 puntos)***

El resultado de la valoración del criterio sometidos a juicio de valor “*Idoneidad y robustez de la solución propuesta*” es de **20,5 puntos de un total de 21 puntos posibles**.

#### **Enfoque técnico (hasta 12 puntos):**

La propuesta analizada demuestra un entendimiento completo de las necesidades y requerimientos establecidos en el Pliego de Prescripciones Técnicas, algo que se refleja en su planteamiento estructurado y en la forma en que responde punto por punto a los procesos operativos descritos.

La solución propuesta cubre de manera exhaustiva funcionalidades clave como la gestión integrada de datos, clasificación y segmentación avanzada, control de accesos y permisos, automatización de campañas, optimización de flujos de trabajo y capacidades analíticas.

Respecto a la integración de datos y arquitectura, la propuesta identifica correctamente la situación actual y define acciones concretas para el volcado, validación y normalización de información, incluyendo el desarrollo o aprovechamiento de APIs para garantizar la integridad y calidad de los datos. Este nivel de detalle permite anticipar cómo se lograría la interoperabilidad con los sistemas existentes y asegura la continuidad operativa sin comprometer la calidad del dato. Asimismo, se valora positivamente la flexibilidad del diseño, ya que plantea alternativas y múltiples opciones para afrontar escenarios diversos, lo que refuerza su capacidad de adaptación a necesidades presentes y futuras de la Dirección General de Turismo.

Se valora positivamente el esfuerzo adicional realizado y como valor añadido, la presentación de pantallazos no requeridos que ilustran configuraciones y casos reales. Estos evidencian y permiten un mayor grado de verificación y confianza en la viabilidad de la solución, así como el detalle respecto a la vida del dato que garantizaría su solución que muestran a lo largo de su propuesta. No obstante, el alto nivel de detalle en los pantallazos se centra en ciertos módulos, mientras que en otros se mantiene en un plano más descriptivo.

La combinación de exhaustividad técnica, capacidad de integración y flexibilidad justifican esta puntuación, penalizada únicamente por la falta de evidencias en rendimiento y la cobertura desigual en la demostración visual de todas las funcionalidades. En conclusión, la propuesta se ubica en el rango **“Alta o superior”**, otorgándole **11,5 puntos sobre 12 puntos**.

#### **Facilidad de uso de la herramienta (hasta 9 puntos):**

Aunque la propuesta no dedica un apartado exclusivo a la facilidad de uso, se pueden encontrar a lo largo de diferentes referencias concretas sobre el manejo de la herramienta y su usabilidad, lo que permite inferir un planteamiento sólido en este aspecto.

Smart plantea una herramienta cuya interfaz se describe como intuitiva y la experiencia de usuario optimizada. Indica que permite a los equipos trabajar con autonomía y realizar tareas en el menor tiempo posible.

Se valora positivamente, que la curva de aprendizaje prevista sea media-corta. Una afirmación respaldada por la presentación de datos de adopción de la solución por las numerosas empresas que cuentan con la solución (media de aceptación entre un 89 % y un 90 %). Este dato aporta un elemento diferencial y objetivo de confianza en la usabilidad del sistema y su rápida incorporación por parte de los usuarios finales.

En lo relativo al diseño presentado se indica que se trata de una solución accesible, con navegación clara y una estructura de procesos simplificada. Esto facilitaría la comprensión de los flujos de trabajo y reduciría la necesidad de soporte constante.

Asimismo, se incluye formación práctica y documentación de apoyo para garantizar una transición eficiente y minimizar la resistencia al cambio. La combinación de estas características —interfaz limpia, simplicidad en la operativa, soporte formativo y datos objetivos de adopción— permite concluir que la solución propuesta cumple de manera sobresaliente con los requisitos de facilidad de uso establecidos en el pliego, justificando la puntuación máxima otorgada.

Por todo ello, se le ubica dentro del rango **“Alta o superior”** y se le otorga la puntuación máxima de este apartado, **9 puntos sobre 9 puntos**.

#### **5.1.2. Programa de formación (hasta 10 puntos)**

El resultado de la valoración del criterio sometido a juicio de valor **“Programa de formación”** es de **10 puntos de un total de 10 puntos posibles**.

Se presenta una propuesta formativa que prioriza la intuición y practicidad orientada tanto a perfiles con ausencia de formación técnica en este tipo de herramientas. La propuesta incluye sesiones previas de familiarización con la herramienta, sesiones de formación operativa y, finalmente, sesiones en profundidad adaptando, cada una de ellas, al rol y tareas de cada equipo para que los usuarios adquieran competencias acordes a su perfil, tareas y responsabilidades.

Así mismo, se trata de una propuesta muy completa que abarca:

- Modalidades de impartición
- Propuesta de plan de formación:
  - Contenidos formativos detallados
  - Duración estimada de cada sesión.
- Entregables de la formación
- Formatos de los entregables
- Plan de gestión del cambio en donde se incluyen sesiones de sensibilización, formación práctica, acompañamiento y promoción de la cultura del dato.

Se valora positivamente de esta oferta que contribuye a consolidar el aprendizaje, proponiendo mejoras y resolviendo dudas. El enfoque presencial propuesto por la Empresa SMART es un elemento diferenciador con respecto al resto de propuestas por lo que resulta muy interesante. Así mismo, esta propuesta garantiza la autonomía operativa del personal de la Dirección General de Turismo y cubre aspectos clave del uso, cambio organizacional y metodológica tras la implementación de la herramienta y constituye una garantía para que futuras incorporaciones puedan formarse y continuar con el uso de la herramienta.

Por todo ello, y siguiendo lo dispuesto en cuanto a la valoración de los criterios de adjudicación, esta propuesta se encuadra dentro del rango “**Alta o superior**” al presentar información de manera clara con un alto nivel de desglose y detalle, satisface todos los requisitos e incorpora aspectos diferenciadores e interesantes relativos a este apartado.

### ***5.1.3. Organización y planificación de los trabajos (hasta 8 puntos)***

El resultado de la valoración del criterio sometido a juicio de valor “Organización y planificación de los trabajos” es de **4 puntos de un total de 8 puntos posibles**.

La propuesta presenta una organización del trabajo basada en una metodología ágil y colaborativa. No obstante, la metodología elegida no se desarrolla con suficiente profundidad, limitándose a una breve mención sin explicar sus beneficios concretos ni su adaptación al contexto del proyecto, lo que resta solidez a la propuesta metodológica.

Respecto a la planificación detallada por fases e hitos, establece una planificación por fases con cronograma tentativo estructurado en semanas y entregas incrementales validadas con Nasertic, DGTD y DGT. En cuanto al alcance de las fases y tareas, se observa un escaso esfuerzo de personalización, ya que se reproduce en gran medida el contenido del pliego técnico, con mínimas modificaciones, dificultando así la identificación de un enfoque propio por parte del licitador.

Por otro lado, aunque el calendario incluye un desglose semanal general de tareas y su distribución temporal, se identifican leves discrepancias entre el cronograma y el plan de formación: mientras que en el primero se indica un inicio de formaciones a partir del mes seis, el plan formativo hace referencia a sesiones previas de familiarización que no quedan reflejadas temporalmente.

De manera paralela, también se plantea una comunicación continua mediante reuniones periódicas para el seguimiento del proyecto, lo cual contribuye positivamente al control y la toma de decisiones. No obstante, y respecto a las mismas, no se especifica la periodicidad.

En lo referente al equipo de trabajo asignado, se limita a cumplir con los perfiles mínimos exigidos en el Pliego, sin añadir valor adicional.

Por todo ello, la propuesta se valora en un nivel **“Suficiente o Media”** puesto que cumple con un nivel básico los requisitos y condicionantes establecidos y permite deducir el servicio con una calidad básica. No obstante, no aporta elementos diferenciadores e interesantes a lo planteado como necesidades mínimas en el pliego de prescripciones técnicas y para la realización de su propuesta se limita a copiar y realizar modificaciones mínimas con respecto al contenido del pliego técnico.

#### ***5.1.4. Escalabilidad de la herramienta y soluciones extras (Hasta 5 puntos)***

El resultado de la valoración del criterio sometido a juicio de valor *“Escalabilidad de la herramienta y soluciones extras”* es de **3,75 puntos de un total de 5 puntos posibles**.

Si bien la propuesta no recoge de manera clara y unificada el apartado *“Escalabilidad de la herramienta y soluciones extras”* se puede ver cómo la misma hace alusión a la primera de ellas a lo largo de toda la propuesta.

Respecto a la escalabilidad: Se plantea una escalabilidad nativa tanto horizontal como vertical indicando modularidad y datos reales. También se incluyen datos concretos de escalabilidad personalizados para la Dirección General de Turismo y detallando su capacidad de expansión. Así mismo, también hace referencia a otros casos de éxito referentes a proyectos reales aportando credibilidad. Todo ello, mostrando una garantía de respaldo tecnológico de la solución garantizando su escalabilidad futura.

No obstante, y con respecto al apartado de soluciones extras, se limita a una reflexión sobre cuestiones planteadas en el pliego faltando referencia explícita a herramientas emergentes que actualmente no se encuentran entre los requisitos mínimos.

Por todo ello, y siguiendo las indicaciones de valoración y procedimiento, se encuadra esta propuesta dentro del rango **“Suficiente o Media”** al presentar información de manera clara con un correcto nivel de desglose y detalle, pero cumpliendo a nivel medio los requisitos y condicionales establecidos.

#### ***5.1.5. Case Study - Demo (Hasta 6 puntos)***

El resultado de la valoración del criterio sometido a juicio de valor *“Case Study - Demo”* es de **6 puntos de un total de 6 puntos posibles**.

---

La propuesta presenta un caso de estudio sólido correspondiente a una Administración Pública vinculada al sector turístico, en el que se especifican claramente la denominación de los contratos y los hitos principales del proyecto. El planteamiento expone de forma ordenada el desafío inicial, la solución implementada y las configuraciones específicas que se llevaron a cabo para responder a las necesidades detectadas.

Se destacan también los resultados y beneficios obtenidos, así como un relato detallado del proceso de implementación del proyecto, permitiendo comprender la secuencia de fases, los ajustes realizados y la evolución del mismo hasta su entrega final.

La documentación incluye pantallazos que muestran de manera exhaustiva las configuraciones realizadas, el alcance y la capacidad de personalización de la herramienta, lo que permite verificar que la solución propuesta se adapta a los requerimientos y potenciales necesidades de la Dirección General de Turismo.

Por todo lo anterior, y conforme al procedimiento de valoración, la propuesta se encuadra en el rango “Alta o superior”, alcanzando la máxima puntuación en este criterio.

#### **PUNTUACIÓN TOTAL DE LA EMPRESA SMART INTERNET INTERNACIONAL SLU**

La suma de los puntos relativos a los criterios sometidos a juicios de valor es **de 44,25 puntos sobre un total de 50 posibles** para la citada propuesta.

## **5.2. TELEFÓNICA SOLUCIONES DE INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES DE ESPAÑA S.A.U**

### ***5.2.1. Idoneidad y robustez de la solución propuesta (hasta 21 puntos)***

El resultado de la valoración del criterio sometido a juicio de valor “*Idoneidad y robustez de la solución propuesta*” es de **17,25 puntos de un total de 21 puntos posibles**.

#### **Enfoque técnico (hasta 12 puntos):**

Refleja un pleno entendimiento de los requerimientos del Pliego de Prescripciones Técnicas, algo que se evidencia a lo largo de toda su propuesta. En ella se describe la solución global propuesta, abordando tanto el CRM como la herramienta de Módulo de Marketing, y describiendo cómo ambas soluciones se integran de forma nativa, evitando la fragmentación de la experiencia de usuario. Esta integración permite que las acciones de marketing se gestionen directamente desde el propio CRM, reduciendo la necesidad de herramientas externas y garantizando una experiencia plena y unificada de usuario.

En el ámbito funcional, la propuesta supera ampliamente los mínimos exigidos en el pliego, especialmente en lo relativo a la gestión de contactos, registros y campos, ofreciendo amplias posibilidades de configuración y personalización según roles y perfiles de seguridad por lo que se entiende, de su propuesta, un aspecto diferenciador e interesante.

Se describen, además, funcionalidades avanzadas, y complementarias a las requeridas, vinculadas a la automatización de tareas, generación de informes estratégicos y comunicación entre diferentes niveles de personal. Así mismo, como mecanismo de justificación, se presentan pantallazos ilustrativos y esquemas gráficos que permiten entender la arquitectura planteada y la forma en que los datos fluyen entre módulos y sistemas. Se consideran también estas capturas de pantalla como aspecto diferenciador e interesante.

No obstante, y pese a la exhaustividad en varios apartados, se identifican limitaciones importantes: el *core* del módulo de marketing se centra en redes sociales y, aunque se enumeran funcionalidades vinculadas a email marketing, formularios y landing pages, estas aparecen descritas de manera superficial y sin ejemplos que permitan evaluar su efectividad real. Este desequilibrio en el nivel de detalle genera incertidumbre sobre la cobertura total del módulo frente a todos los procesos de marketing contemplados en el pliego.

En conclusión, la propuesta se sitúa en el rango “**Alta o superior**”, otorgándole **10,5 puntos sobre los 12 posibles**. La solidez técnica, la visión integral y la capacidad de integración justifican esta puntuación, si bien se descuenta un punto y medio por la escasa evidencia y desarrollo de ciertas capacidades esenciales del módulo de marketing, que podrían afectar la experiencia operativa completa en escenarios reales.



### Facilidad de uso de la herramienta (hasta 9 puntos):

La propuesta presentada describe una solución intuitiva, familiar y adaptada a las necesidades reales de los usuarios.

- **Respecto a la solución de herramienta CRM:** La empresa licitadora plantea el uso de una herramienta con el mismo lenguaje, diseño y experiencia de usuario que otras herramientas ya implantadas en la Dirección General de Turismo (Outlook, Excel o Teams). Un aspecto diferenciador y añadido que, a pesar de no estar reflejado en el Pliego ni exigido en el mismo, demuestra una alta calidad en la propuesta.  
Este planteamiento garantiza una sensación inmediata de familiaridad, facilitando la navegación y contribuiría a reducir la curva de aprendizaje. También se aporta una captura de pantalla donde se aprecia la limpieza y claridad de la interfaz.  
Respecto a la facilidad de uso de la herramienta, se destaca la interconexión de todos los registros (contactos, cuentas, campañas, correos) en una misma vista, lo que aportaría claridad y evitaría duplicidades en la información.  
Otro elemento interesante y diferenciador es la propuesta de co-diseñar la experiencia de usuario para que cada perfil visualice únicamente la información y funcionalidades relevantes. Esto reduciría distracciones y mejoraría la eficiencia de uso.
- **En el ámbito de marketing,** se señala la automatización integrada en la propia interfaz del CRM, que permite diseñar campañas de manera visual y sencilla desde una misma herramienta.

Además, esta oferta plantea un enfoque participativo durante el desarrollo de la implantación, con validaciones y recogida de feedback por parte de la Dirección General de Turismo y otros agentes. Esto favorece la adopción de la misma, la adaptación a necesidades existentes y otras que puedan ir surgiendo y minimiza la resistencia al cambio.

Aunque se hace referencia a la familiaridad y simplicidad de la interfaz y la propuesta incluye un buen nivel de detalle, no se incluyen métricas objetivas que permitirían evaluar con mayor rigor la facilidad de uso de la herramienta. Así mismo, tampoco se hace alusión a la curva de aprendizaje de la herramienta, solamente se menciona que se reduciría gracias a las características de la herramienta CRM, pero no permite al licitador entender dónde se encontraría ubicada la solución.

Por todo ello, se le ubica dentro del rango “Suficiente o media” y se le otorgan **6.75 puntos sobre los 9 puntos posibles.**

#### **5.2.2. Programa de formación (hasta 10 puntos)**

El resultado de la valoración del criterio sometido a juicio de valor “Programa de formación” es de **7 puntos de un total de 10 puntos posibles.**

Se presenta una metodología formativa del cambio basada en ADKAR incorporando la habilitación del agente a lo largo del ciclo de vida del proyecto participando activamente desde el primer día. Se incluyen sesiones prácticas estructuradas y orientación basada en roles.

Así pues, la propuesta abarca los siguientes apartados:

- Propuesta de plan de formación donde se detallan las horas totales.
- Entregables de capacitación
- Formato de los entregables.

Se valora positivamente esta oferta, que contribuye a consolidar el aprendizaje, proponer mejoras y resolver dudas. Garantiza la autonomía operativa del personal de la Dirección General de Turismo y cubre de manera aspectos clave del uso, cambio organizacional y metodológica tras la implementación de la herramienta y constituye una garantía para que futuras incorporaciones puedan formarse y continuar con el uso de la herramienta.

No obstante, presenta la ausencia de contenido especialmente interesante y relativo a este apartado como el contenido que se tratará en las diferentes formaciones y alcance, así como un plan de gestión del cambio, que sí se ha observado en otras propuestas.

Por todo ello, y siguiendo las indicaciones de valoración y procedimiento, se encuadra esta propuesta dentro del rango “**Suficiente o Media**”.

### **5.2.3. Organización y planificación de los trabajos (hasta 8 puntos)**

El resultado de la valoración del criterio sometido a juicio de valor “*Organización y planificación de los trabajos*” es de **6 puntos de un total de 8 puntos posibles**.

La propuesta metodológica presentada se considera sólida y bien fundamentada, al ofrecer una explicación clara del enfoque adoptado y de las razones que justifican la elección del mismo.

Se detalla de forma precisa cómo se va a proceder durante el proyecto, incorporando un análisis de las fortalezas específicas del modelo elegido y describiendo de manera completa los beneficios que este aporta al desarrollo del proyecto.

En cuanto a la planificación, se plantea una estructura basada en fases, en línea con las indicadas en el Pliego de Prescripciones Técnicas, y se ofrece un desglose detallado de las actividades a desarrollar en cada fase, así como del equipo responsable asignado a cada una de ellas.

También se plantea un cronograma general estructurado en Fase 1, Fase 2 y Fase 3 y demuestra un nivel adecuado de organización. Sin embargo, se identifica una ausencia significativa de información relacionada con la planificación de las actividades formativas (requerido en las fases mínimas del proyecto según el Pliego de Prescripciones Técnicas). Tanto en este apartado como en el específico de formación, no se ofrece una programación temporal ni estructuración clara de las sesiones o subtarefas asociadas, lo que representa una carencia.

Respecto al equipo de trabajo, se adjuntan los CVs de los miembros, señalando su perfil profesional (principalmente senior). Como valor añadido, podemos ver cómo realizan una propuesta de organización interna por squads o grupos funcionales. Esta dinámica incorpora una asignación de

tareas específica para cada grupo, lo que contribuye positivamente a la eficiencia del desarrollo del proyecto.

Por todo lo anterior, y a pesar de la omisión relativa a la planificación formativa, se valora la propuesta en un nivel **“Alta o superior”**.

#### **5.2.4. Escalabilidad de la herramienta y soluciones extras (Hasta 5 puntos)**

El resultado de la valoración del criterio sometido a juicio de valor *“Escalabilidad de la herramienta y soluciones extras”* es de **3,50 puntos de un total de 5 puntos posibles**.

Este apartado detalla las altas capacidades de la solución planteada, pero con escasa concreción. Se refuerza la idea de que la solución pone a disposición desarrolladores, Marketplace con soluciones, extensiones y conectores y que la herramienta es una suite de aplicaciones unificadas y que ofrece altas capacidades de evolución.

No obstante, el grado de adecuación y eficacia con respecto a las necesidades se considera *“suficiente”*, con un nivel de detalle escaso y poca concreción práctica además de con una simple mención a los ejemplos planteados en el Pliego de Prescripciones Administrativas sin ampliar las expectativas requeridas.

Es por ello por lo que se coloca en la categoría **“Suficiente o media”**.

#### **5.2.5. Case Study – Demo (Hasta 6 puntos)**

El resultado de la valoración del criterio sometido a juicio de valor *“Case Study - Demo”* es de **4,5 puntos de un total de 6 puntos posibles**.

La propuesta presenta un case study desarrollado por TELEFÓNICA EUROPA para un grupo turístico que opera hoteles premium y campings por lo que, efectivamente, se considera que cumple con el criterio del sector Turismo.

El caso describe la migración del CRM Dynamics On-Premise a una solución en la nube, totalmente personalizada, orientada a rediseñar el ecosistema de interacción con los turistas. En esta propuesta se exponen con claridad los objetivos, la solución implementada y los resultados obtenidos junto con un testimonio del cliente.

El apartado de logros señala resultados concretos basados en datos, cuestiones subjetivas y, además, un testimonio directo del cliente, aportando credibilidad y visión desde la gestión del cliente.

En lo relativo a los pantallazos. Estos permiten ver la amplia la dimensión de la herramienta con numerosos apartados y bloques de información y el gran alcance tanto de configuración como de detalle y personalización que permite la herramienta para configurarse ad-hoc en base a las necesidades del cliente.

No obstante, si bien los pantallazos aportados reflejan adecuadamente la personalización del módulo de fidelización, el case study no aborda la implantación desde cero de un CRM, que constituye la

---

esencia del proyecto que se está licitando. En lo relativo a la integración de diversas fuentes, indicar que solamente hace alusión a una herramienta. Además, la presentación del módulo de marketing resulta limitada, sin ejemplos específicos sobre campañas o flujos de automatización.

Por todo lo anterior, la propuesta se sitúa, según el procedimiento de valoración, en el rango “Suficiente o media”.

**PUNTUACIÓN TOTAL DE LA EMPRESA TELEFÓNICA SOLUCIONES DE INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES DE ESPAÑA S.A.U**

La suma de los puntos relativos a los criterios sometidos a juicios de valor es de **38,25 puntos sobre un total de 50 posibles** para la citada propuesta.

### **5.3. PENINSULA CORPORATE INNOVATION S.L.**

#### ***5.3.1. Idoneidad y robustez de la solución propuesta (hasta 21 puntos)***

El resultado de la valoración del criterio sometido a juicio de valor “*Idoneidad y robustez de la solución propuesta*” es de **15,75 puntos de un total de 21 puntos posibles**.

##### **Enfoque técnico (hasta 12 puntos):**

Incorpora un nivel adecuado de detalle y adecuación a las necesidades y objetivos planteados en el proyecto. En este caso, se trata de una solución propuesta de código abierto y fabricada por el licitador.

En términos de arquitectura, la propuesta detalla de manera adecuada la descripción de la estructura del sistema. También se proporciona una visión integral que cubre aspectos clave como la adecuación de la solución, el funcionamiento de la misma, y la capacidad de adaptación del CRM, con énfasis en la segmentación avanzada, personalización, y la configuración de roles, permisos y flujos de trabajo.

Además, la propuesta cumple con los requerimientos del pliego técnico, mostrando un enfoque detallado sobre la gestión integrada de contactos, actividades y campañas, así como sobre la automatización de tareas y la generación de informes que faciliten la toma de decisiones estratégicas. En lo relativo a las integraciones, hace alusión a un desarrollo de las APIs allá donde sea necesario.

Con respecto a las funcionalidades, podemos decir que están explicadas de manera correcta sin ofrecer aspectos diferenciadores ni añadidos y, con relación a los ejemplos aportados, podemos decir que su descripción es vaga limitándose a una mera mención.

También se observa que la propuesta no se incluye pantallazos ni pruebas visuales de las características detalladas, lo que impide verificar la implementación de algunos elementos descritos.

Respecto a la integración con el SIT, aunque se detalla una futura conexión, la definición del mismo, así como las funciones que permitirá son irrelevantes ya que no se han concretado todavía necesidades.

En resumen, la falta de estos los elementos descritos anteriormente, hacen que la propuesta se encuadre en el rango “**Suficiente o media**” por cumplir con un correcto nivel de detalle y desglose, cumplir con los requisitos. Incluye también algún elemento diferenciador, pero no de gran calidad diferenciadora. Es por ello por lo que se le otorgan **8,5 puntos sobre un máximo de 12 puntos posibles**.

##### **Facilidad de uso de la herramienta (hasta 9 puntos):**

La propuesta de Peninsula presenta una solución cuya interfaz se define como intuitiva, clara y bien estructurada con un diseño lógico y predecible que minimiza la cantidad de clics necesarios para tareas comunes complementado con el uso de elementos visuales, iconos reconocibles y terminología clara.

Así mismo, se valora, también positivamente la capacidad de la plataforma de personalización de vistas y de integración con la imagen corporativa de la Dirección General de turismo.

Aunque se hace referencia a que la curva de aprendizaje es media-corta, no se incluyen métricas objetivas que permitirían evaluar con mayor rigor la facilidad de uso de la herramienta.

También podemos mencionar su propuesta relativa a la adaptabilidad. Cumpliendo con los requerimientos del pliego, se plantean una solución con estándares de accesibilidad que garantizan la inclusión de usuarios con diversidad funcional. Estas características se alinean directamente con los requisitos mínimos exigidos por lo que, a pesar de quedar aquí recogidos, no se consideran un elemento complementario ni diferenciador.

Como valor diferencial, podemos hablar de las referencias a experiencias previas (caso Reguitruk y Ajuntament de Alborai) como ejemplos de éxito. No obstante, a pesar de los mismos, no se ofrecen evidencias adicionales —como métricas, pantallazos o testimonios— que permitan verificar la efectividad real de estas.

En conclusión, la propuesta se ubica en el rango **“Suficiente o Media”**, alcanzando **6,75 puntos sobre un máximo de 9 puntos**.

### **5.3.2. Programa de formación (hasta 10 puntos)**

El resultado de la valoración del criterio sometido a juicio de valor *“Programa de formación”* es de **8 puntos de un máximo de 10 puntos posibles**.

Se presenta una propuesta formativa basada en el *learning by doing* o aprender haciendo que combina exposiciones teóricas con ejercicios prácticos. La solución planteada prioriza la intuición y practicidad orientada a perfiles con ausencia de formación técnica en este tipo de herramientas.

La propuesta incluye sesiones previas de familiarización con la herramienta, sesiones de formación operativa y, finalmente, sesiones en profundidad adaptando, cada una de ellas, al rol y tareas de cada equipo para que los usuarios adquieran competencias acordes a su perfil, tareas y responsabilidades.

Así mismo, se trata de una propuesta muy completa que abarca:

- Estructura y fases del plan formativo
  - Detalle de la formación a dar en cada una de las fases y contenidos para cada una de ellas
- Modalidades de impartición
- Entregables de la formación
- Formatos de los entregables
- de gestión del cambio

Se valora positivamente esta oferta, que contribuye a consolidar el aprendizaje, proponer mejoras y resolver dudas. El enfoque presencial es un elemento diferenciador muy interesante.

Así mismo, esta propuesta garantiza la autonomía operativa del personal de la Dirección General de Turismo y cubre aspectos clave del uso, cambio organizacional y metodológica tras la implementación

de la herramienta y constituye una garantía para que futuras incorporaciones puedan formarse y continuar con el uso de la herramienta.

No obstante, falta uno de los apartados claves para una formación que han quedado reflejadas en otras propuestas como lo es el tiempo de duración de cada una de ellas y falta claridad visual en la propuesta

Por todo ello, esta propuesta se encuadra dentro del rango “**Alta o superior**”.

### ***5.3.3. Organización y planificación de los trabajos (hasta 8 puntos)***

El resultado de la valoración del criterio sometido a juicio de valor “*Organización y planificación de los trabajos*” es de **7,5 puntos de un total de 8 puntos posibles**.

La propuesta se articula en torno a una metodología ágil SCRUM, cuya elección se justifica de forma clara, incluyendo una explicación del funcionamiento general, los roles implicados y las ceremonias previstas a lo largo del ciclo del proyecto.

Como elemento diferenciador, la oferta incorpora un plan de seguimiento reforzado mediante reuniones periódicas e informes entregables, orientados a garantizar la validación y trazabilidad de las acciones realizadas. Asimismo, se propone el uso de una plataforma colaborativa como canal centralizado de información, lo que permite asegurar una visibilidad continua del avance, fomentar la participación activa de los actores implicados y facilitar una toma de decisiones ágil y transparente.

En cuanto a la planificación del trabajo, se presenta una estructura detallada por fases, identificación de hitos y entregables claves para cada una de ellas, así como el desglose de cada fase en subtarear, todo ello con claros indicios de personalización hacia el organismo contratante y a los supuestos planteados en el Pliego.

Además, se incluyen iniciativas adicionales no contempladas explícitamente en el Pliego, como un flujo detallado de comunicaciones a realizar y reuniones de seguimiento entre los distintos participantes junto con la planificación de las mismas, lo cual añade valor al planteamiento general.

No obstante, si bien la propuesta cubre e incluso supera los aspectos requeridos, destacando tanto por la consistencia y madurez de la metodología planeada como por la exhaustividad de la planificación y las medidas de seguimiento, control y comunicación propuestas, falta de claridad en su presentación.

Por todo ello, esta propuesta se sitúa en un nivel “**Alta o superior**”.

### ***5.3.4. Escalabilidad de la herramienta y soluciones extras (Hasta 5 puntos)***

El resultado de la valoración del criterio sometido a juicio de valor “*Escalabilidad de la herramienta y soluciones extras*” es de **4,5 puntos de un total de 5 puntos posibles**.

La propuesta cumple de manera muy completa los criterios definidos para este apartado y explica claramente la escalabilidad técnica, tanto horizontal como vertical, de la solución, así como un planteamiento de las diferentes herramientas innovadoras.

En esta propuesta y apartado, también se incluyen datos concretos, tiempos de respuesta y capacidad de expansión. Así mismo, también hace referencia a casos de éxito referentes a proyectos reales aportando credibilidad.

Va más allá de los planteamientos mínimos proponiendo aspectos diferenciadores y ejemplos prácticos ya implementados en otros proyectos. También plantea una visión a largo plazo con una hoja de ruta evolutiva trabajada de manera directa con la Dirección General de turismo y la posibilidad de personalizaciones.

No obstante, si bien la propuesta cubre e incluso supera los aspectos requeridos, falta de claridad en su presentación.

Por todo ello, la propuesta se encuadra en el rango “**Alta o superior**”.

### **5.3.5. Case Study – Demo (Hasta 6 puntos)**

El resultado de la valoración del criterio sometido a juicio de valor “*Case Study - Demo*” es de **0 puntos de un total de 6 puntos posibles**.

La propuesta presentada resulta inadecuada en relación con los requisitos definidos para este apartado. Aunque la documentación es clara en su estructura, se limita a mostrar pantallazos sin acompañarlos de un Case Study real ni nombre de cliente real que evidencie la implantación efectiva de una solución similar en el sector.

Del análisis del material también se entiende que habla de posibilidades futuras de la herramienta más que en una experiencia ya ejecutada, lo que se evidencia por el uso de expresiones como “tendrá”, “se podrán crear”, “estarán”, “podrán”. Estas palabras no indican una implantación concreta.

Asimismo, gran parte de los pantallazos incluidos aparecen en blanco o únicamente muestran descripciones genéricas de funcionalidades, sin aportar evidencias del funcionamiento real de los módulos, en especial del módulo de marketing y automatización de campañas.

Por todo ello, y siguiendo el procedimiento de valoración establecido, la propuesta se encuadra en el rango “**Deficiente o Inadecuada**”.

### **PUNTUACIÓN TOTAL DE LA EMPRESA PENINSULA CORPORATE INNOVATION**

La suma de los puntos relativos a los criterios sometidos a juicios de valor es **de 35,75 puntos sobre un total de 50 posibles** para la citada propuesta.

## RESUMEN DE PUNTUACIONES

De las puntuaciones obtenidas en las propuestas técnicas se obtiene la siguiente valoración sobre una puntuación máxima de 50 puntos:

<b>EMPRESA</b>	<b>1.Idoneidad y robustez de la solución propuesta</b>  <i>(hasta 21 puntos)</i>	<b>2.Plan de formación</b>  <i>(hasta 10 puntos)</i>	<b>3.Organización y planificación de los trabajos</b>  <i>(hasta 8 puntos)</i>	<b>4.Escalabilidad y soluciones extras</b>  <i>(hasta 5 puntos)</i>	<b>5.Case Study</b>  <i>(hasta 6 puntos)</i>	<b>TOTAL</b>  <i>(hasta 50 puntos)</i>
<b>SMART INTERNET INTERNACIONAL SLU</b>	20,5	10	4	3,75	6	<b>44,25 PUNTOS</b>
<b>TELEFÓNICA SOLUCIONES DE INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES DE ESPAÑA S.A.U</b>	17,25	7	6	3,5	4,5	<b>38,25 PUNTOS</b>
<b>PENINSULA CORPORATE INNOVATION S.L.</b>	15,75	8	7,5	4,5	0	<b>35,75 PUNTOS</b>

En Pamplona, a 7 de agosto de 2025

Fdo. Vanesa Bautista Ibarrola

Técnica de gestión de proyectos

Fdo. Javier Basiano Roncal

Técnico de gestión de proyectos