

INFORME TÉCNICO DE VALORACIÓN

Sobre B – Documentación técnica relativa a criterios no cuantificables mediante fórmula

Expediente	23/2026/CONAD
Objeto	Gestión del Albergue Municipal de Juventud de Tudela
Licitador	Incluyendo Capacidades, S.L.U.
Documento	Informe técnico de valoración del Sobre B

I. Antecedentes

En el procedimiento de licitación relativo a la gestión del Albergue Municipal de Juventud de Tudela, procede valorar la documentación incluida en el Sobre B correspondiente a los criterios no cuantificables mediante fórmula, de conformidad con lo previsto en el pliego rector del contrato.

La documentación examinada aportada por la entidad Incluyendo Capacidades, S.L.U. comprende el Proyecto de Explotación del Servicio, el Plan de Marketing y la acreditación documental de experiencia en el ámbito turístico, no aportando documentación sobre la experiencia en el sector de hostelería.

II. Criterios de valoración aplicables

De acuerdo con el pliego, apartados 10 y 11, la puntuación correspondiente a los criterios no cuantificables mediante fórmula asciende a un máximo de 45 puntos, con el siguiente desglose:

- **Proyecto de explotación del servicio:** hasta 25 puntos. Se valora la creatividad, la diversidad de servicios y actividades y las propuestas de mejora del servicio.
- **Plan de marketing:** hasta 10 puntos. Se valoran los medios, la creatividad, el uso de redes sociales y demás acciones de difusión.
- **Experiencia profesional en el sector de hostelería:** hasta 5 puntos. Se otorga 1 punto por cada año justificado de trabajo en cualquier puesto de hostelería, con la prorrata correspondiente.
- **Experiencia en actividades turísticas:** hasta 5 puntos. Se otorga 1 punto por cada año justificado de trabajo relacionado con actividades turísticas, con la prorrata correspondiente.

La puntuación mínima exigida para superar este apartado es de 22,5 puntos.

III. Valoración técnica

1. Proyecto de explotación del servicio

La propuesta presentada contiene un proyecto de explotación amplio, coherente y alineado con el objeto del contrato. La entidad plantea una gestión del albergue que combina alojamiento juvenil, dinamización cultural y social, promoción turística y una dimensión de inserción sociolaboral, configurando un modelo de funcionamiento que trasciende la mera prestación de alojamiento, al *“generar oportunidades laborales para personas con especiales dificultades de acceso al mercado de trabajo, permitiendo que puedan adquirir experiencia laboral real en entornos productivos normalizados”*.

Se valora favorablemente la **identificación de diferentes segmentos de público objetivo**, entre ellos centros educativos, clubes deportivos, asociaciones juveniles, peregrinos del Camino del Ebro, turismo joven y programas propios o colaborativos, lo que evidencia una voluntad de diversificación de usos y de mejora de la ocupación del recurso. Se presenta además ya una estrategia comercial para interactuar con estos potenciales clientes con unas acciones concretas y muy adecuadas para ofrecer los servicios del Albergue Municipal de Juventud.

En cuanto a la **diversidad de servicios y actividades**, la propuesta presenta un **contenido rico y variado**. Se prevén talleres para peregrinos, rutas guiadas por el entorno natural, visitas culturales por Tudela, rutas nocturnas, talleres creativos, juegos cooperativos, actividades deportivas, voluntariado con personas con discapacidad, talleres de reciclaje y compostaje, huerto urbano educativo, cine al aire libre y observación astronómica.

Asimismo, se valoran positivamente las **propuestas de mejora del servicio** incorporadas al proyecto, tales como atención accesible e inclusiva, información en varios idiomas, utilización de pictogramas, gestión digital de reservas, control seguro de accesos, protocolos de limpieza y mantenimiento, recuperación de zonas ajardinadas y dotación de pequeños equipamientos de uso común.

También constituye un elemento de valor la incorporación de un **modelo de inserción sociolaboral con itinerarios personalizados**, seguimiento individualizado y formación vinculada al propio servicio, lo que aporta un componente social diferencial a la propuesta.

Asimismo se incluye dentro del Proyecto de explotación del servicio unas pequeñas pinceladas en torno al Plan de marketing que luego se desarrolla en su apartado específico, así como un plan de viabilidad económica ambicioso y muy detallado a nivel de gastos e ingresos así como el seguimiento y la elaboración de informes mensuales con información que aporta gran valor.

Por otro lado, se plantea un calendario de apertura de 239 días/año que luego se desarrolla en un anexo posterior, distinguiendo entre las distintas temporadas del año y con una prevision de funcionamiento desglosada por meses.

En conclusion, se trata de una propuesta sólida y bien orientada, recogiendo puntos muy interesantes a la hora de desarrollar este servicio, se echa un poco en falta un desarrollo suficientemente cerrado en aspectos como cronograma detallado de implantación, asignación exhaustiva de medios y recursos por actividad, sistema de indicadores cuantificados o compromisos operativos plenamente definidos.

Puntuación asignada: 22,00 puntos sobre 25,00.

2. Plan de marketing

El plan de marketing presentado está correctamente estructurado, resulta actual y está orientado de forma adecuada a la captación de usuarios del albergue. Se articula sobre tres ejes estratégicos —digitalización, territorio y comunidad—, lo que aporta coherencia y enfoque a la propuesta.

Se lleva a cabo un desglose muy detallado de los recursos turísticos y culturales de la zona lo que evidencia un conocimiento y posibilidades de dinamización que encajan en el proyecto del Albergue con referente turístico a explotar.

Se valora de manera favorable la segmentación de públicos objetivo, distinguiendo entre peregrinos, grupos escolares, asociaciones juveniles, cicloturistas, turismo activo y grupos deportivos, con previsión de acciones específicas para cada uno de ellos.

En relación con los medios empleados, la propuesta contempla una página web propia optimizada, con contenidos específicos sobre el albergue, tarifas y reservas, actividades, Camino del Ebro, entorno turístico, grupos y eventos, blog, contacto y galería, así como una estrategia de SEO local y alta en directorios turísticos. A ello se suma una plataforma de reservas propia con funcionalidades avanzadas de disponibilidad en tiempo real, precios diferenciados, pago seguro, confirmación automática, recordatorios previos, gestión de grupos y canal específico para peregrinos.

Resulta igualmente positiva la previsión de presencia activa en plataformas externas de reserva y visibilidad turística como Booking, Hostelworld, TripAdvisor, Gronze, Eroski Mochila, Turismo de Navarra, REAJ o la red oficial del Camino, incluyendo además un compromiso de respuesta a reseñas en menos de 48 horas.

Respecto del uso de redes sociales, el plan desarrolla una propuesta amplia y creativa, contemplando Instagram, Facebook, TikTok, YouTube y WhatsApp Business, con definición de públicos objetivo, frecuencia y tipología de contenidos: destino, Camino, instalaciones, testimonios, promociones, contenidos educativos, contenido generado por usuarios y campañas estacionales.

También se valoran favorablemente las acciones de marketing de contenidos, newsletter, vídeo marketing, colaboraciones con empresas y entidades locales, promoción específica del Camino del Ebro, materiales impresos y calendario anual de acciones de marketing.

Puntuación asignada: 9,00 puntos sobre 10,00.

3. Experiencia profesional en el sector de hostelería

El pliego prevé la asignación de 1 punto por año justificado de trabajo en cualquier puesto de trabajo en hostelería, con aplicación de la prorratea correspondiente en periodos inferiores, hasta un máximo de 5 puntos.

Examinada la documentación aportada por la licitadora, no se observa acreditación documental suficiente de años de trabajo justificados en el sector de hostelería a efectos de este criterio. El contenido del proyecto describe una propuesta de gestión vinculada al alojamiento y a la actividad turística, pero ello no constituye por sí mismo acreditación documental de experiencia profesional computable en los términos exigidos por el pliego.

Puntuación asignada: 0,00 puntos sobre 5,00.

4. Experiencia en actividades turísticas

El pliego prevé la asignación de 1 punto por año justificado de trabajo relacionado con actividades turísticas, con aplicación de la prorratea correspondiente en periodos inferiores, hasta un máximo de 5 puntos.

La entidad aporta un certificado en el que se indica que la Asociación de Personas con Discapacidad AMIMET, vinculada a la empresa de inserción Incluyendo Capacidades, S.L.U., llevó a cabo un proyecto formativo de turismo inclusivo en el que se formaron 12 personas durante los años 2018 y 2019, haciéndose constar que la entidad tiene experiencia en este ámbito.

A la vista del referido documento, puede considerarse acreditada experiencia en actividades turísticas correspondiente a dos anualidades, sin que conste en la documentación examinada un mayor desarrollo temporal o acreditación adicional que permita ampliar la puntuación.

Puntuación asignada: 2,00 puntos sobre 5,00.

IV. Resumen de puntuaciones

Criterio de valoración	Puntuación máxima	Puntuación obtenida
Proyecto de explotación del servicio	25,00	22,00
Plan de marketing	10,00	9,00
Experiencia profesional en el sector de hostelería	5,00	0,00

Experiencia en actividades turísticas	5,00	2,00
TOTAL	45,00	33,00

V. Conclusión

A la vista de la documentación presentada por la entidad Incluyendo Capacidades, S.L.U., y una vez aplicada la valoración conforme a los criterios establecidos en el pliego, la puntuación total obtenida en los criterios no cuantificables mediante fórmula es de 33,00 puntos sobre 45,00.

En consecuencia, al superar la puntuación mínima exigida de 22,5 puntos, la oferta supera el umbral mínimo establecido para este apartado.

RESULTADO FINAL: 33,00 PUNTOS SOBRE 45,00

Y para que conste, se emite el presente informe técnico a los efectos oportunos, en Tudela, a 8 de abril de 2026.

**El/La Vocal Técnico/a
Mesa de Contratación**