



INFORME DE NECESIDAD DE CONTRATACION

De: SERVICIO DE MARKETING Y PRODUCTO TURÍSTICO

A: DIRECTORA GENERAL DE TURISMO

OBJETO	Informe de necesidad para la contratación de la oficina técnica para el apoyo a la adopción tecnológica del CRM así como el apoyo en las acciones de comunicación de la Dirección General de Turismo para 2026.
REFERENCIA	PUGE 26050 Número del expediente: 0005-4014-2026-000002
UNIDAD GESTORA:	Dirección General de Turismo de Cultura, Deporte y Turismo Dirección General de Turismo Servicio de Marketing y Producto Turístico Sección de Marketing Turístico y Comunicación Teléfono: 848.42.52.04/ 47.05 Dirección: C/ Navarrería Nº 39 - 31001 PAMPLONA Correo electrónico: marketing.turistico@navarra.es

El 12 de febrero de 2021 se aprobó el Mecanismo de Recuperación y Resiliencia (MRR), el bloque más importante de los fondos Next Generation que la Unión Europea ha habilitado para promover la recuperación de Europa tras la pandemia de la COVID-19.

La financiación del MRR se ha ejecutado en España en base al Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia (PRTR) presentado por el Gobierno de España a la Comisión Europea y aprobado en julio de 2021, que ha incorporado una importante agenda de inversiones y reformas estructurales interrelacionadas para lograr cuatro objetivos transversales: avanzar hacia una España más verde, más digital, más cohesionada desde el punto de vista social y territorial, y más igualitaria.

Para el desarrollo de gran parte de estos fondos, desde el Departamento de Cultura, Deporte y Turismo se articularon varios encargos a la empresa pública y ente instrumental Navarra de Servicios y Tecnologías SA (NASERTIC). Fruto de estos desarrollos, dentro del departamento se han lanzado varias herramientas digitales nuevas.

Es voluntad del departamento continuar con la digitalización del propio departamento tanto a través de evolución e impulso de la adopción de las nuevas tecnologías. En concreto, el asesoramiento y apoyo en la implantación dentro del departamento de la herramienta CRM así como en las tareas de apoyo en la difusión y comunicación.

En concreto el sistema CRM (Customer Relationship Management) global permite la integración de todos los puntos de contacto con los agentes de interés de turismo, facilitando un análisis integral de las interacciones. Este sistema busca optimizar las acciones de marketing, mejorar la relación con las empresas turísticas y maximizar la eficacia de las estrategias de promoción.

Los agentes de interés de turismo serán, principalmente, las empresas turísticas (profesionales del turismo), agentes turísticos (organizadores de viajes y medios de comunicación especializados) y el propio turista (a través de las comunicaciones y atención hacia el propio turista), por tanto, el CRM tiene como objetivo centralizar y gestionar toda la información de los turistas, agentes turísticos y empresas turísticas de Navarra, mejorando las relaciones entre los distintos actores del sector.

Las funcionalidades clave de este sistema incluyen:

- Gestión integrada de datos: Acceso centralizado a la información de los turistas y agentes turísticos, a través de todos los puntos de contacto (oficinas turísticas, eventos, marketing, etc.).
- Automatización de marketing: implementación de herramientas para la gestión y análisis de campañas de marketing.
- Optimización del flujo de trabajo: mejora de la coordinación entre los distintos departamentos (oficinas turísticas, marketing, recursos), eliminando la duplicación de tareas y la fragmentación de la información.
- Monitorización de rendimiento: seguimiento en tiempo real del impacto de las promociones y campañas, con capacidades avanzadas de análisis.
- Seguridad de datos y privacidad: Garantizar el cumplimiento de normativas como el GDPR y proteger los datos personales de los turistas.
- Interoperabilidad con otros sistemas, como el Sistema de Información Integral de Turismo.

Las labores de apoyo en las tareas de comunicación consisten en dar soporte a la sección de marketing y comunicación del Servicio de Marketing y Producto Turístico en la redacción de notas de prensa, elaboración de presentaciones, elaboración y envío de newsletters y otras acciones que se detallan en este informe.

La Dirección General de Turismo no dispone de medios personales ni materiales para la ejecución de las acciones de la oficina técnica para el apoyo a la adopción tecnológica del CRM y además necesita del apoyo de una empresa externa para ayudar en sus labores de comunicación, por ello, prevé encargarla a la sociedad pública “Navarra de Servicios y Tecnologías SA”, en adelante NASERTIC. 1 NASERTIC ha obtenido el reconocimiento expreso del carácter de ente instrumental de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra, por Acuerdo de Gobierno de Navarra de 13 de abril de 2016, dado que cumple los requisitos establecidos en el artículo 8 de la Ley Foral 2/2018, de 13 de abril, de Contratos Públicos.

Las actividades objeto del encargo comprenden el apoyo a la Dirección General de Turismo durante el segundo semestre del 2026 a través de una oficina técnica para el apoyo a la adopción tecnológica del nuevo CRM así como el apoyo en las acciones de comunicación que se realicen desde la Dirección General de Turismo, tanto dirigidas a ciudadanía, prescriptores o turistas como al sector profesional o de la industria del viaje.

Acciones a realizar:

A continuación, se listan las distintas líneas de trabajo identificadas para este segundo semestre del año.



Soporte para adopción tecnológica y evolución del CRM:

Se ha desarrollado una nueva herramienta CRM que permitirá a la Dirección General de Turismo mejorar de forma drástica la gestión de la información, conocimientos del sector y lanzamientos de campañas. Durante este segundo semestre del 2026, el objetivo es impulsar el uso de esta herramienta dentro de la Dirección General realizando para ello tareas como:

- Acompañamiento en el paso a producción de la herramienta, así como en el mantenimiento o evoluciones que se realicen.

- Ajustes de Feedbacks reportados por los usuarios ejerciendo las labores de mediación entre el Dirección General de Turismo y la empresa desarrolladora del CRM.

- Gestión de los cambios requeridos por los usuarios durante el periodo adicional ofrecido por el fabricante para optimizar la usabilidad del CRM.

- Carga de datos: Apoyo a la Dirección General de Turismo en la carga de datos al CRM de todos los servicios/secciones.

- Revisión de datos/ cumplimentación de campos: apoyo a la Dirección General de Turismo para la definición de una metodología para la revisión inicial y periódica de los datos para ir limpiando y homogeneizando la información.

- Coordinación entre fabricante y Dirección General de Turismo en caso de que haya problemas con los campos/ cargas.

- Configuración de campañas y de landing pages/segmentos, así como de plantillas de mailings.

- Apoyo a la Dirección General de Turismo con las integraciones con Meta y LinkedIn.

- Integraciones con Extr@: Validación de los campos de licitaciones y volcado de datos desde Extr@ (vía carga masiva).

- Apoyo en la preparación de la licitación para el diseño de una estrategia de marketing inbound.

- Apoyo a la Dirección General de Turismo en la interlocución con la Dirección General de Telecomunicaciones y Digitalización para cuestiones relacionadas con su ámbito de actuación y sistemas relativos al correcto funcionamiento del CRM.

Apoyo a las acciones de comunicación y difusión de la Dirección General de Turismo:

Coordinación de la comunicación

- Elaboración y actualización de un plan mensual de comunicación de la Dirección General de Turismo.

- Propuesta de estrategias, campañas y calendarios editoriales.

-Coordinación con la Sección de Marketing Turístico y Comunicación, con el gabinete de la consejera de Cultura, Deporte y Turismo, y, cuando proceda, con el Servicio de Comunicación de la Dirección General de Comunicación y Proyección Institucional.

-Apoyo en la coordinación con los tres servicios de la Dirección General de Turismo para la identificación de hitos, proyectos y actuaciones comunicables.

-Asistencia a reuniones de seguimiento y coordinación.

Generación y gestión de contenidos

-Redacción de noticias, notas informativas, reportajes, entrevistas y artículos.

-Elaboración de argumentarios, memorias, presentaciones y otros documentos de apoyo.

-Preparación de materiales para la difusión de casos de éxito, buenas prácticas y resultados alcanzados.

-Creación de contenidos multimedia para diferentes canales.

-Adaptación de informaciones para distintos tipos de público y de mercados.

-Elaboración de boletines informativos y newsletters.

-Traducción de los contenidos elaborados a idiomas como euskera, inglés o francés.

Comunicación digital, redes sociales y medios profesionales

-Difusión de informaciones de la Dirección General de Turismo, así como diseño de landing pages y mantenimiento de destacados de la home.

-Planificación y gestión de contenidos para la cuenta de LinkedIn de Visit Navarra y la lista de reproducción de Turismo Profesional del canal de Youtube de Visit Navarra.

-Elaboración de calendarios editoriales, conforme a la estrategia indicada desde la Sección de Marketing Turístico y Comunicación

-Redacción y publicación de contenidos adaptados a cada plataforma.

-Cobertura de eventos, jornadas y actos institucionales.

-Dinamización de comunidades digitales.

-Seguimiento de indicadores de rendimiento y elaboración de informes de resultados.

-Captación de contactos de medios de comunicación profesionales y travel trade.

-Apoyo a la Dirección General en la creación, modificación y gestión de presentaciones para jornadas, eventos, etc..., en los diferentes soportes empleados habitualmente por la misma, especialmente en Powerpoint y canva, así como en otros soportes que puedan ser necesarios.

-Apoyo a la Dirección General en la creación, modificación y gestión de los catálogos profesionales creados por el Servicio de Marketing y Producto Turístico con información



profesional de las empresas del sector utilizado para reuniones con agentes y organizadores de viajes para ayudar al sector en la comercialización de sus productos y servicios. Este trabajo no incluye la creación de estos catálogos, únicamente ayuda técnica para su mantenimiento a cargo del Servicio de Marketing y Producto Turístico.

Importe del encargo.

El precio de la prestación encargada asciende 37.420,74 euros. Importe que, de conformidad con lo establecido en el artículo 8.6 de la Ley Foral de Contratos Públicos, no supera el reembolso de los costes reales para su ejecución.

Está calculado de acuerdo con las tarifas aprobadas por la Orden Foral 61/2025, de 29 de octubre, del Consejero de Presidencia e Igualdad, por la que se aprueba el pliego de condiciones económicas para los encargos que se formalicen por parte de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra y sus organismos autónomos con el ente instrumental Navarra de Servicios y Tecnologías, S.A. durante el ejercicio 2026.

Asimismo, a los efectos del Impuesto sobre el Valor Añadido, se considera una operación no sujeta y, por lo tanto, al servicio prestado no debe repercutírsele el citado impuesto, de conformidad con el artículo 7.8.c) de la Ley Foral 19/1992, de 30 de diciembre, del Impuesto del Valor Añadido.

El presupuesto consiste en los servicios internos anteriormente descritos y valorados según los precios que se incluyen en el “pliego de las condiciones económicas de los encargos que la administración de la Comunidad Foral de Navarra formaliza con Navarra de Servicios y Tecnologías, S.A. para el ejercicio 2026”, publicados bajo ORDEN FORAL 61/2025, de 29 de octubre.

El presupuesto se desglosa de la siguiente manera:

TURISMO MARKETING DIGITAL (CRM+COM) semestre 2 2026	CONCEPTO/ HORAS	PRECIO UNITARIO	IMPORTE
SERVICIOS INTERNOS			23.379,95 €
Responsable área	15	65,27	979,05 €
Técnico Gestor Proyectos	300	33,99	10.197,00 €
Técnico Comunicación	320	34,61	11.075,20 €
Especialista Gestor Proyectos	10	43,75	437,50 €
Analista Programador	20	34,56	691,20 €
SERVICIOS EXTERNOS		iva incluido	10.000,00 €
Servicios de comunicación			10.000,00 €
Servicios externos para campañas y eventos	1	10000	10.000,00 €
			0,00 €
GASTOS GENERALES			4.040,79 €
Gastos Generales sobre servicios internos 16%			3.740,79 €
Gastos Generales sobre servicios externos 3%			300,00 €
BASE IMPONIBLE			37.420,74 €
TOTAL EJERCICIO ANUAL			37.420,74 €

El total asciende a 37.420,74 €. Estos precios incluyen tanto los gastos internos, como los externos y los gastos generales. El pago del precio por el Gobierno de Navarra de los servicios objeto de este encargo se realizará con periodicidad mensual, previa presentación de la factura correspondiente con el desglose de la dedicación por técnico.

El importe correspondiente al encargo se financiará con cargo a la partida "A30002-A3200-2262-432100 Programa de Publicidad, difusión y comunicación" del presupuesto de gastos de 2026.

A la vista de toda la información facilitada en este informe, se propone la autorización de un gasto de 37.420,74 euros contra la partida "A30002-A3200-2262-432100: Programa de Publicidad, difusión y comunicación" del presupuesto de gastos del año 2026, para la contratación de la oficina técnica para el apoyo a la adopción tecnológica del CRM así como el apoyo en las acciones de comunicación de la Dirección General de Turismo para 2026.

Pamplona, 26 de junio de 2026.

EL DIRECTOR DEL SERVICIO DE
MARKETING Y PRODUCTO TURÍSTICO.

Patxi Sáenz Lazkano