



ACTA N° 3

Acta nº 3 la Mesa de Contratación para el contrato de “Servicio de información y atención al visitante en la oficina de turismo de Pamplona y el Centro de Interpretación del Camino de Santiago”, valoración del sobre N° 2.

Siendo las 9.30 horas del día 12 de noviembre de 2020 se reúne la Mesa de Contratación designada al efecto según lo dispuesto en la letra K) del cuadro de características que rige la presente contratación, compuesta por los siguientes miembros:

- Presidenta: Ana Elizalde Urmeneta, Concejala Delegada de Gobierno Estratégico, Comercio y Turismo.
- Vocal: María Ángeles Ardanaz, Secretaria Técnica de Gobierno Estratégico, Comercio y Turismo.
- Vocal: María Bezunartea Barasoain, Jefa del Servicio de Turismo del Ayuntamiento de Pamplona.
- Vocal: Alberto Tomás Royo, Técnico del Servicio de Turismo
- Secretaria: Itziar San Martín Erice, Licenciada en Derecho del Ayuntamiento de Pamplona.

Visto el acuerdo 102/2020, del Tribunal Administrativo de Contratos Públicos de Navarra, por el que se resuelve la reclamación especial en materia de contratación pública interpuesta por DINAMIC IMIZCOZ SERVICIOS CULTURALES, S.L.U. frente al acuerdo de la Junta de Gobierno Local del Ayuntamiento de Pamplona, de 28 de septiembre de 2020, por el que se excluye la oferta presentada por dicha mercantil al contrato del “servicio de información y atención al visitante en la oficina de turismo de Pamplona y en el centro de interpretación del Camino de Santiago Ultreia”, y se declara desierta la contratación, en el que se acuerda lo siguiente:

“Estimar la reclamación especial en materia de contratación pública interpuesta por DINAMIC IMIZCOZ SERVICIOS CULTURALES, S.L.U. frente al acuerdo de la Junta de Gobierno Local del Ayuntamiento de Pamplona, de 28 de septiembre de 2020, por el que se excluye la oferta presentada por dicha mercantil al contrato del “servicio de información y atención al visitante en la oficina de turismo de Pamplona y en el centro de interpretación del Camino de Santiago Ultreia”, y se declara desierta la contratación, anulando el citado acuerdo, debiéndose retrotraer las actuaciones al momento anterior al Acuerdo de exclusión”.

Así pues, en cumplimiento de la citada Resolución, se procede a retrotraer las actuaciones al momento anterior al acuerdo de exclusión.



La Jefa del Servicio de Turismo del Ayuntamiento, Dña. María Bezunartea, procede a la lectura y exposición al resto de miembros de la Mesa del informe técnico de valoración de la oferta presentada.

Tras la exposición, la Mesa acuerda por unanimidad asumir el informe con sus valoraciones, constituyendo a partir de este momento documento inseparable de la presente acta, a la que se incorpora como documento anexo, siendo el resultado de la valoración de los criterios cualitativos de la oferta y los puntos obtenidos por lotes, los siguientes:

- Plan de organización del personal: 3 puntos
- Plan de trabajo para el servicio de promoción: 4 puntos
- Plan de trabajo de gestión de la información y documentación propia de la oficina de turismo: 6 puntos
- Programa general de visitas guiadas de cortesía: 9 puntos.
- Coordinación servicio de turismo: 3 punto

TOTAL PUNTOS DINAMIC SERVICIOS CULTURALES S.L: 25 puntos

Y no teniendo más asuntos que tratar, se levanta la sesión de la que se extiende la presente acta.

Firmado:

Ana Elizalde Urmeneta.

María Ángeles Ardanaz.

María Bezunartea Barasoain

Alberto Tomás Royo

Itziar San Martín Erice



INFORME TÉCNICO DE VALORACIÓN DE LAS PROPUESTAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN A LOS/AS VISITANTES EN LA OFICINA DE TURISMO DE PAMPLONA/ IRUÑA Y EL CENTRO DE INTERPRETACIÓN DEL CAMINO DE SANTIAGO, ULTREIA

Se valora la propuesta técnica de la única licitadora admitida en el proceso de licitación: DINAMIC siguiendo los criterios de adjudicación cualitativos del sobre B definidos en el apartado L1 del cuadro de características del contrato. Dichos criterios suman hasta 50 puntos.

1. Plan de organización del personal (hasta 10 puntos).

La empresa presenta un plan de organización del personal bajo el epígrafe “Personal adscrito al servicio”, “Horario de atención y turnos personal” y en el anexo 7, los plannings del personal 2020-2021 en el que se establece el personal que atenderá la oficina de turismo y el centro Ultreia diariamente, distinguiendo entre el personal de Front-Office y back Office.

No se detallan de forma clara un calendario de trabajo con las tareas y objetivos, según se solicita en el pliego de condiciones particulares: *Se especificará el personal adscrito al contrato, calendario con el número de personas/día/temporada en el que se incluyan 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 las condiciones técnicas de ejecución.*

Sin embargo, en el apartado “Plan de gestión del Servicio” en el que se desarrolla el contenido de las tareas encomendadas, se especifica si las tareas son labor de las personas del back-office o el front-office.

El planning presentado no tiene coherencia con el objetivo de mejorar la calidad de los puestos de trabajo, ya que, durante temporada baja y media, plantea un reparto equitativo de las horas entre los trabajadores, sin coordinación entre los dos centros, por lo que el número de horas totales de cada uno de los trabajadores es muy pequeño generando gran inestabilidad laboral.

La puntuación total del apartado “Plan de organización del personal”: 3 puntos.

2. Plan de trabajo para el servicio de promoción (hasta 10 puntos)

No se presenta un manual de procesos y calendario de trabajo para el servicio de promoción. El manual de procesos es una guía con el propósito de establecer la secuencia de pasos para que una empresa, organización o área consiga realizar sus funciones, en la que se definen el orden, tiempo establecido, reglas o políticas y responsables de las actividades que serán desempeñadas.

El apartado “Plan de gestión del Servicio” desarrolla las tareas especificadas en el pliego de condiciones técnicas y no el manual de procesos solicitado, por lo que no permite la gestión de este servicio y aspectos tan importantes como la coordinación entre los informadores turísticos y la persona del back-office.



Como propuesta incluye el desarrollo de otras herramientas como un blog o un canal YouTube. No se presentan propuestas específicas para la sensibilización de la población local.

La puntuación total del apartado "Plan de trabajo para el servicio de promoción": 4 puntos.

1.3. Plan de trabajo de gestión de la información y documentación propia de la oficina de turismo (hasta 10 puntos)

La empresa presenta una descripción de las actividades a desarrollar distinguiendo entre la oficina de turismo y el Centro de Interpretación del Camino de Santiago, Ultreia.

En el caso de la oficina de turismo detalla aspectos relacionados con el servicio de información presencial, telemática y de apoyo a las labores de promoción de la ciudad ya descritos en el pliego de prescripciones técnicas. En algún caso describe los procesos de trabajo, pero en la mayor parte de los epígrafes simplemente presenta una descripción de la tarea. Adjunta un calendario de actualizaciones para los manuales de información práctica.

El documento continúa con una descripción de las tareas del el Centro de Interpretación del Camino de Santiago, Ultreia. La lectura de la propuesta invita a pensar que no se otorga al Centro de Interpretación de Ultreia de las mismas funciones que la oficina de turismo.

Se ha tenido en cuenta el anexo presentado como "Manual de buenas prácticas" como el manual de procesos solicitado para la valoración de este apartado. Recoge aspectos muy interesantes referentes a la organización interna, atención de consultas de información, pautas para la atención al visitante y procesos de la oficina de turismo tales como la gestión de diferentes materiales de información, de instalaciones y medios técnicos entre otros. Este documento desarrolla con bastante detalle los procesos de información, pero no del resto de servicios demandados en el pliego de condiciones técnicas.

La puntuación total del apartado "Plan de trabajo de gestión de la información y documentación propia de la oficina de turismo": 6 puntos.

1.4. Programa general de visitas guiadas de cortesía (hasta 10 puntos)

La empresa Dinamic presenta un programa general de visita que contiene todos los aspectos demandados en el pliego de condiciones técnicas. El recorrido propuesto no incluye la visita o espacios verdes de la ciudad.

La puntuación total del apartado "Programa general de visitas guiadas de cortesía": 9 puntos.

1.5. Coordinación del servicio (hasta 10 puntos)

La propuesta presenta una relación de las funciones de coordinación, pero no presenta un programa de trabajo, entendida como *la herramienta que permite ordenar y sistematizar información relevante para realizar un trabajo, proponiendo una forma de interrelacionar los recursos humanos, financieros, materiales y tecnológicos disponibles*.

La puntuación total del apartado "Coordinación del servicio": 3 puntos.

PROPUESTA DINAMIC IMIZCOZ SERVICIOS CULTURALES S.L:



En resumen, la propuesta ha desarrollado las tareas establecidas en el pliego con gran detalle, pero no da respuesta a las cuestiones relativas a la gestión y coordinación del servicio; a excepción del servicio de información turística, que cuenta con un "Manual de buenas prácticas", y las visitas guiadas. Así el total de puntos alcanzados por la empresa Dinamic es:

- Plan de organización del personal: 3 puntos
 - Plan de trabajo para el servicio de promoción: 4 puntos
 - Plan de trabajo de gestión de la información y documentación propia de la oficina de turismo: 6 puntos
 - Programa general de visitas guiadas de cortesía: 9 puntos.
 - Coordinación servicio de turismo: 3 punto
- TOTAL PUNTOS DINAMIC SERVICIOS CULTURALES S.L: 25 puntos

Tras la valoración técnica de la propuesta se concluye que la empresa DINAMIC EVENTOS ha obtenido un total de 25 puntos, alcanzando la puntuación mínima exigida en el apartado "L-4. Umbral mínimo de puntuación exigido al licitador para continuar el proceso selectivo" del Cuadro de Características del Contrato.

12 de noviembre de 2020.

María Bezunartea Barasoain
Jefa del Servicio de Turismo de Pamplona-Iruña
