INFORME TÉCNICO SOBRE LAS OFERTAS PRESENTADAS PARA LA CONTRATACIÓN DE ASISTENCIA TÉCNICA AL SERVICIO DE INFORMACIÓN TURÍSTICA PARA LAS OFICINAS DE TURISMO DE JAEN Y BAEZA DEPENDIENTES DE LA EMPRESA PÚBLICA PARA LA GESTIÓN DEL TURISMO Y DEPORTE DE ANDALUCIA.

Expediente: C101-04PM-0425-0035

Título: ASISTENCIA TÉCNICA PROFESIONAL AL SERVICIO DE INFORMACIÓN TURÍSTICA PARA LA OFICINA DE TURISMO JAEN Y OFICINA DE TURISMO DE BAEZA.

Se procede al estudio de las ofertas presentadas por parte de las empresas GESTION DE SERVICIO AH y SETURJA SL. para la contratación del servicio de asistencia técnica al servicio de información turística para las oficinas de turismo de Jaén y Baeza dependientes de la Empresa Pública para la Gestión del Turismo y Deporte de Andalucía (en adelante Turismo y Deporte de Andalucía).

DOCUMENTOS REQUERIDOS EN SOBRE B SEGÚN ANEXO II

Se detalla los documentos requeridos en el sobre B según el anexo II:

1.-Propuesta técnica incluyendo:

- Descripción del procedimiento para atender los requerimientos de Turismo y Deporte de Andalucía, Detalle de la organización, planificación y coordinación del trabajo del personal adscrito a este contrato. Posibles incidencias y sus soluciones. Medios técnicos y cualquier otra herramienta facilitados al personal por la empresa.
- Perfil y funciones de la coordinación técnica aportada por la empresa adjudicataria para este contrato.
- Plan de trabajo y cronograma de actuaciones, con indicación expresa del calendario y su periodicidad ajustada a las fechas de ejecución del contrato, detallándose como se llevará a cabo la coordinación con el responsable de Turismo y Deporte de Andalucía

2.- Curriculum del equipo de trabajo, con indicación (para cada empleado), como mínimo, los siguientes datos: Titulación, experiencia, idiomas y formación complementaria de conformidad con lo establecido en el pliego de prescripciones técnicas.

Tras estudio de la documentación aportada por las empresas licitadoras, se consideran propuestas válidas para su valoración, en tanto que GESTION DE SERVICIO AH y SETURJA SL cumplen con los requisitos de este apartado.

Asimismo, se ha comprobado, que las propuestas se ajustan a las especificaciones técnicas establecidas en el pliego de prescripciones técnicas.

CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN SEGÚN PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

En el presente informe se van a valorar los criterios de adjudicación, establecidos en el Pliego de Condiciones Particulares por el que se rige la contratación de la prestación de servicios a la Empresa Pública para la Gestión del Turismo y del Deporte de Andalucía S.A., consistentes en la Asistencia Técnica al servicio de información turística para las Oficinas de Turismo de Jaén y Baeza.

El pliego de prescripciones técnicas en las Especificaciones Técnicas del Servicio recoge como se distribuyen las necesidades de Información Turística:

Oficina de Turismo de Baeza: se requieren la cobertura de **dos turnos.**
Oficina de Turismo de Jaén: se requiere la cobertura de **un turno.**

Criterios de adjudicación por aplicación de un juicio técnico de valoración, en su caso. Máximo 50 puntos.

Para la valoración se tendrá en cuenta:

- **Calidad de la oferta técnica** (máximo 25)**:** A estos efectos se considerará:
  - La estructura de la información, sistematización, coherencia, viabilidad y eficiencia en la confección de la oferta técnica y la concreción de la misma, valorándose positivamente la propuesta que mejor se adapte a las necesidades de la empresa y que tenga las mayores probabilidades de éxito.
  - La verosimilitud, coherencia y planificación temporal de los trabajos.

- **Curriculum del equipo de trabajo** (máximo 25)**:** Se valorará la experiencia demostrable en información turística, siendo importante el perfil profesional y técnico del personal aportado a la oferta, conocimiento de idiomas, conocimientos culturales de la ciudad, provincia y Andalucía, y conocimientos de herramientas informáticas

Como se indica es muy importante el perfil técnico y profesional del personal que se proponga, debiendo tener experiencia demostrable en el trabajo solicitado. Además de ser aptos según el perfil solicitado, tienen que tener actitudes personales para la atención al visitante de las oficinas de turismo, empatía, buen trato, agrado personal, templanza, simpatía y otras características personales que hagan que su trato sea excelente, facultades que se entienden poseen todos los perfiles presentados.

Para esta oferta técnica se solicita el proceso de trabajo que la empresa contratada establecerá con Turismo y Deporte de Andalucía y sus trabajadores para el mejor desarrollo de la actividad, la eficiencia de los procesos y la agilidad en la resolución de inconvenientes y problemas.

Se presentan dos empresas al concurso:

- **GESTIÓN DE SERVICIOS AH:**
  - Presenta documentos completos del Sobre B para su valoración.

- **SETURJA S.L:**
  - Presenta documentos completos del Sobre B para su valoración.

Valoración de propuestas siguiendo los dos apartados a puntuar:

1. **CALIDAD DE LA OFERTA TÉCNICA** (Máximo 25 puntos)

Estructura de la información, sistematización, coherencia, viabilidad y eficiencia en la confección de la oferta técnica y la concreción de la misma.
Descripción del procedimiento para atender los requerimientos de turismo y Deporte de Andalucía y su coordinación con el responsable.
Organización, planificación y coordinación del trabajo del personal adscrito, incidencias y soluciones, medios técnicos y herramientas facilitadas al personal.
Perfil del/la coordinación técnica.

Se procede al análisis de la oferta técnica presentada por la empresa **licitadora GESTION DE SERVICIOS AH** que se ajusta al pliego y se valora:

La oferta presentada por GESTIÓN DE SERVICIOS AH cumple los requisitos establecidos, y presenta una propuesta concreta de actuación para ser valorada por Turismo y Deporte de Andalucía.
Presenta una oferta técnica muy completa donde, según indica, tiene como objetivo garantizar una atención turística profesional, especializada, multilingüe y de alta calidad, que incremente la satisfacción de los visitantes y potencie la imagen de Jaén y Baeza como destinos culturales, históricos y patrimoniales de referencia en Andalucía.

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

La descripción del procedimiento establece dos fases:

1. Fase 1: organización y puesta en marcha. Acciones iniciales con una reunión de coordinación con TA, presentación de su Coordinador Técnico (no especifica ni presenta perfil), revisión de los recursos materiales y tecnológicos de las oficinas de turismo y definición de protocolos de incidencias, Plan de trabajo y cuadrante y verificación del perfil del personal designado. Estos procedimientos iniciales son necesarios y valorables.

2. Fase 2: operaciones ordinarias. Se detallan aspectos como cuadrantes de turnos, incidencias, reposición de material, consultas turísticas, control de merchandising, informe mensual, cumplimiento de turnos, informe mensual de estadísticas, protocolo de atención al visitante, gestión de recursos humanos, plan de sustituciones, sistema de encuestas, protocolo especial por días de alta demanda turística, sistema de control de calidad.
Todas estas operaciones son gestionadas y controladas por el personal de Turismo y Deporte de Andalucía y los técnicos asignados tendrán que seguir las directrices marcadas por estos, por lo cual no son criterios valorables, aunque demuestran conocer los procesos habituales en una oficina de turismo.

PERFIL Y FUNCIONES DE LA DIRECCIÓN TÉCNICA

Se describe el procedimiento operativo ante los requerimientos de Turismo y Deporte de Andalucía detallando la operativa a seguir (valorable).
También detalla los perfiles profesionales de los técnicos que presentan, siendo este un criterio b) solicitado y valorado independiente a la calidad de la oferta técnica. También incluye propuesta organizativa de horarios y turnos de cada oficina, recogidos como especificaciones técnicas del pliego. Por lo que no es tenido en cuenta en este punto.

PLAN DE TRABAJO

Incluye:

- Organización, planificación y coordinación del personal. *Ya descrito en el punto anterior.*
- Gestión de incidencias y soluciones propuestas.
- Plan de trabajo y cronograma de actuaciones. *Gestionado por Turismo y Deporte de Andalucía*
- Relación del personal asignado. *Ya detallado en el punto anterior*
- Medios materiales y organizativos disponibles. *Estos medios son facilitados por Turismo y Deporte de Andalucía y no por Gestión de Servicios AH*
- Mejoras para el desarrollo turístico. *Las acciones propuestas no son solicitadas en la licitación y están fuera de las necesidades del servicio de asistencia.*
- Investigación de nuevos productos. *Las acciones propuestas no son solicitadas en la licitación y están fuera de las necesidades del servicio de asistencia.*
- Edición de material promocional. *Las acciones propuestas no son solicitadas en la licitación y están fuera de las necesidades del servicio de asistencia.*
- Acciones promocionales y coordinación institucional. *Las acciones propuestas no son solicitadas en la licitación y están fuera de las necesidades del servicio de asistencia.*



ANEXOS

Incluye:

- Detalle de la organización (Ampliado)
- Planificación (Ampliada)
- Coordinación del trabajo personal (Ampliada)
- Incidencias y soluciones (Ampliada)
- Manuales y herramientas
- Calendario de eventos turísticos locales (Anual)
- Nuevas plantillas de informes mensuales
- Añadido: Manual de buenas prácticas en turismo

Turismo y Deporte de Andalucía dispone de documentos corporativos de trabajo que serán los que deban utilizar los técnicos contratados, por lo que no son solicitadas en el pliego de la oferta.

Toda la información relativa al funcionamiento de la oficina, herramientas, protocolos eventos etc. son organizados por Turismo y Deporte de Andalucía.

En esta oferta técnica está claramente detallado el procedimiento y puesta en marcha del contrato y la figura del coordinador técnico como persona responsable del contrato e intermediaria con Turismo y Deporte de Andalucía. No se especifica el perfil técnico de esta persona.

Desarrolla la planificación y organización del trabajo respecto a los técnicos designados.

Reproduce la gestión de recursos humanos y un apartado de "Relación del personal asignado" especifica turnos de trabajo del personal en las dos oficinas. En la Oficina de Turismo de Jaén se indica un único turno de trabajo de 09.30 a 16.30 hrs y en la de Baeza hay un técnico asignado al turno de mañana y otro al de tarde y ninguno a fines de semana. En el pliego de especificaciones técnicas se indica

HORARIO: *El horario de oficina es:*
De lunes a viernes de 09.00 hrs a 19,30 hrs
Sábados, Domingos y Festivos de 09,30 hrs a 15,00 hrs

TURNOS: *Los turnos de trabajo serán de 7 horas diarias en horario de mañana o de tardes. Los sábados, domingos y festivos solo se realizará un turno de trabajo.*
El turno de mañana estará comprendido entre las de 08.00 hrs y las 16.30 hrs .(flexibilidad de 08.00 a 09.00 y de 15.00 a 16.30)
Turno sábado, domingo y festivos estará comprendido entre las 09.00 y las 15.00 hrs

.

por lo que se detecta que no se ha interpretado correctamente las necesidades ya que, los técnicos asignados a cada una de las oficinas, realizarán el servicio tanto en horario de mañana, tarde o fin de semana, dependiendo del turno asignado mensualmente. Se interpreta que esto no supondrá un problema para el desarrollo del contrato si finalmente es adjudicado a Gestión de Servicios AH.
No conocer más concretamente el perfil del Coordinador técnico y sus conocimientos sobre el objeto de la licitación supone

Conforme a los criterios de adjudicación de la licitación, obtiene puntuación de 23 puntos.

Se procede al análisis de la oferta técnica presentada por la empresa **licitadora SETURJA, S.L** que se ajusta al pliego y se valora:

La oferta presentada por **SETURJA S.L** cumple los requisitos establecidos, presenta una propuesta concreta de trabajo para ser valorada por Turismo y Deporte de Andalucía.

La oferta de Seturja incluye:

PROGRAMACIÓN DE ACTIVIDADES

Detalla la función principal de las personas contratadas "atención e información a los turistas y visitantes de la oficina de turismo" y la organización de la jornada laboral indicando las actividades que el técnico llevará a cabo de acuerdo con la actividad habitual que tiene lugar en la oficina de turismo en base a la afluencia y necesidades de los visitantes. También especifica que su personal prestará servicio a tareas que les sean encomendadas y requeridas relacionadas con el buen funcionamiento de la oficina.

RELACIÓN DE PERSONAL

Relaciona los perfiles de los tres técnicos presentados.
Se presenta al Coordinador técnico (DUS), perfil importante en el desarrollo del contrato. Es diplomada en Administración y Dirección de Empresas Turísticas, con sobrada experiencia en información turística y en gestión de recursos humanos, planificación y organización de actividades.

Indica claramente las funciones como coordinador del trabajo con Turismo y Deporte de Andalucía cuyas instrucciones trasladará posteriormente a los trabajadores. Persona a disposición de las necesidades de las oficinas con dilatada experiencia en la organización de personal.
Detalla el protocolo de trabajo semanal facilitando y dando solución a cualquier modificación en planning y cualquier organización con los trabajadores.
Estará a total disposición del responsable de Turismo y Deporte de Andalucía.

RELACIÓN DE MEDIOS MATERIALES Y ORGANIZATIVOS

Esta empresa tiene sus oficinas en Baeza, por lo que pone a disposición sus instalaciones para reuniones de trabajo necesarias para el desarrollo del servicio.
Dispone de herramientas como trello, whatsapp buisness que pone a disposición por si son necesarias para el desarrollo de la actividad.

Esta oferta técnica es muy concreta y clara en su exposición demostrando un amplio conocimiento de los servicios solicitados, del trabajo en una oficina de turismo y del entorno turístico/laboral. Es muy valorable el perfil del Coordinador técnico.

Conforme a los criterios de adjudicación de la licitación, obtiene puntuación de 25 puntos.

LICITADOR	VALORACIÓN TÉCNICA
GESTIÓN DE SERVICIOS AH	23 PUNTOS
SETURJA S.L	25 PUNTOS

2. CURRICULUM DEL EQUIPO DE TRABAJO (Máximo 25 puntos)

Se valorará currículo con experiencia demostrable en información turística. Es importante el perfil profesional y técnico del personal aportado a la oferta. Su formación, idiomas, conocimientos culturales de la ciudad, provincia y Andalucía. Conocimientos de herramientas informáticas. Otros aspectos destacables. Se valorará con hasta 25 puntos este aspecto fundamental.

Contar con profesionales formados y experimentados en información turística es fundamental para Turismo y Deporte de Andalucía por lo que se procede al análisis detallado de los currículos presentados.

Se procede al análisis de la oferta técnica presentada por la empresa **licitadora GESTION DE SERVICIOS AH** que se ajusta al pliego y se valora:

La oferta presentada por **GESTIÓN DE SERVICIOS AH** cumple los requisitos establecidos, presenta una propuesta concreta de personal para ser valorada por Turismo y Deporte de Andalucía.

NOMBRE	TITULO	EXPERIENCIA EN INFORMACION TURISTICA	IDIOMAS	CONOCIMIENTOS SOBRE JAEN, PROVINCIA Y ANDALUCIA	INORMATICA	OTROS
PM	GT	NO	I B2 F B2	NO	SI	MBA
JM	GT	SI	I C1 F B2	SI	SI	MTA
CG	OG	SI	I C1 F B2	SI	SI	GT

GT Grado en Turismo
OT Otro Grado
I Inglés
F Francés
MBA Master en Dirección y Administración de Empresas
GT Guia Turístico
MTA Master en Dirección y Administración de Empresas Turísticas
TICT Técnico en Información y Comercialización Turística

Los perfiles presentados cumplen con lo solicitado. Los perfiles cumplen con los criterios de adjudicación de la licitación, obtiene puntuación de 21´66 puntos.

Se procede al análisis de la oferta técnica presentada por la empresa **licitadora SETURJA, S.L** que se ajusta al pliego y se valora:

La oferta presentada por **SETURJA S.L** cumple los requisitos establecidos, presenta una propuesta concreta de trabajo para ser valorada por Turismo y Deporte de Andalucía.

NOMBRE	TITULO	EXPERIENCIA EN INFORMACION TURISTICA	IDIOMAS	CONOCIMIENTOS SOBRE JAEN, PROVINCIA Y ANDALUCIA	INFORMATICA	OTROS
RE	GT	SI	I C1 F B1	SI	NO INDICA	GT
FJS	GT	SI	I B2 F C1	SI	SI	GT
NC	GT	SI	I B2 F B2	SI	SI	TICT

GT Grado en Turismo
OT Otro Grado
I Inglés
F Francés
MBA Master en Dirección y Administración de Empresas
GT Guia Turístico
MTA Master en Dirección y Administración de Empresas Turísticas
TICT Técnico en Información y Comercialización Turística

Los perfiles presentados cumplen con lo solicitado. Los perfiles cumplen con los criterios de adjudicación de la licitación, obtiene puntuación de 23´33 puntos.

LICITADOR	VALORACIÓN TÉCNICA
GESTIÓN DE SERVICIOS AH	21´66 PUNTOS
SETURJA S.L	23´33 PUNTOS

RESUMEN DE PUNTUACIONES

Ambas propuestas presentadas cubren los criterios solicitados en la licitación.

Gestión de Servicios AH. Tiene un plan de trabajo muy completo incluso por encima de la necesidad del servicio a prestar, cuenta con unos perfiles profesionales muy solventes y experimentados, aunque faltan conocimientos más profundos sobre el funcionamiento y necesidades del servicio de información turística en las oficinas de turismo de Jaén y Oficina de Turismo de Baeza.

Seturja SL si tiene un mayor conocimiento del servicio de información turística en las oficinas ofertadas. Al igual que Gestión de Servicios AH, ha presentado unos perfiles profesionales solventes y experimentados y es muy valorable el perfil profesional del Coordinador técnico que conoce perfectamente las necesidades solicitadas en la licitación y la organización de estas, por lo que la intermediación con Turismo y Deporte de Andalucía sería fluido, interpretando fácilmente las necesidades, problemas y situación que se puedan plantear.

Considerando estas conclusiones se detalla a continuación las puntuaciones y se recomienda seleccionar a SETURJA SL como la opción más idónea para la contratación del servicio de información turística para la oficina de turismo de Baeza y la Oficina de turismo de Jaén.

LICITADOR	VALORACIÓN TÉCNICA
GESTIÓN DE SERVICIOS AH	
CALIDAD DE LA OFERTA TÉCNICA	23 PUNTOS
CURRICULUM DEL EQUIPO DE TRABAJO	21´66 PUNTOS
TOTAL	**44´66 PUNTOS**
SETURJA S.L	
CALIDAD DE LA OFERTA TÉCNICA	25 PUNTOS
CURRICULUM DEL EQUIPO DE TRABAJO	23´33 PUNTOS
TOTAL	**48´33 PUNTOS**

06 de Junio de 2025

Subdirector

Coordinacion OTS