



ACTA Nº 32/2024 DE LA MESA DE CONTRATACIÓN

Fecha y hora de celebración

Mazarrón, 11 de septiembre de 2024, a las 08:30 horas.

Lugar de celebración

Salón de Reuniones de la Alcaldía.

Asistentes

PRESIDENTE

D. Diego Martínez Montalbán, Técnico de Administración General.

VOCALES

D. Juan Carlos López Moreno, Concejal Delegado de Participación Ciudadana, Archivo y Bibliotecas y Bienestar Animal.

D. Gaspar Miras Lorente, Concejal Delegado de Medioambiente, Medio Natural, Servicios del Litoral, Empleo, Formación y Desarrollo Local.

D^a. Isabel Pérez Martínez, Interventora Accidental de la Corporación.

D. Jesús López López, Secretario General de la Corporación, quién asiste telemáticamente.

Actuando como Secretaria de la Mesa de Contratación, Dña. Salvadora García Sarabia, administrativa del Negociado de Contratación, con voz pero sin voto.

Orden del día

- 1.- Aprobación de acta: 31/2024 - Aprobación acta nº 31/2024
- 2.- Acto de apertura oferta criterios cuantificables automáticamente (art. 159): SUMIN/ABR_SP_SMPL-2024000030 - Suministro de papel blanco 80grs DIN A4 500 hojas multifunción con destino a las dependencias del Ayuntamiento de Mazarrón.
- 3.- Acto de valoración oferta criterios cuantificables automáticamente (art. 159): SUMIN/ABR_SP_SMPL-2024000030 - Suministro de papel blanco 80grs DIN A4 500 hojas multifunción con destino a las dependencias del Ayuntamiento de Mazarrón.
- 4.- Propuesta adjudicación: SUMIN/ABR_SP_SMPL-2024000030 - Suministro de papel blanco 80grs DIN A4 500 hojas multifunción con destino a las dependencias del Ayuntamiento de Mazarrón.
- 5.- Apertura y calificación administrativa: SUMIN/ABR-2024000011 - Suministro de productos químicos, artículos y utillaje para la limpieza de los edificios municipales. Lote 1.
- 6.- Apertura y calificación administrativa: SUMIN/ABR-2024000011 - Suministro de productos químicos, artículos y utillaje para la limpieza de los edificios municipales. Lote 2.
- 7.- Apertura y calificación administrativa: SUMIN/ABR-2024000011 - Suministro



de productos químicos, artículos y utillaje para la limpieza de los edificios municipales. Lote 3.

8.- Apertura criterios evaluables automáticamente: SUMIN/ABR-2024000011 - Suministro de productos químicos, artículos y utillaje para la limpieza de los edificios municipales. Lote 1.

9.- Apertura criterios evaluables automáticamente: SUMIN/ABR-2024000011 - Suministro de productos químicos, artículos y utillaje para la limpieza de los edificios municipales. Lote 2.

10.- Apertura criterios evaluables automáticamente: SUMIN/ABR-2024000011 - Suministro de productos químicos, artículos y utillaje para la limpieza de los edificios municipales. Lote 3.

11.- Valoración criterios evaluables automáticamente: SUMIN/ABR-2024000011 - Suministro de productos químicos, artículos y utillaje para la limpieza de los edificios municipales. Lote 1.

12.- Valoración criterios evaluables automáticamente: SUMIN/ABR-2024000011 - Suministro de productos químicos, artículos y utillaje para la limpieza de los edificios municipales. Lote 2.

13.- Valoración criterios evaluables automáticamente: SUMIN/ABR-2024000011 - Suministro de productos químicos, artículos y utillaje para la limpieza de los edificios municipales. Lote 3.

14.- Propuesta adjudicación: SUMIN/ABR-2024000011 - Suministro de productos químicos, artículos y utillaje para la limpieza de los edificios municipales.

15.- Valoración criterios basados en juicios de valor: SERV/ABR_SMPL-2023000017 - Estudio sobre el Impacto del cambio climático en las costas del T.M. de Mazarrón, eje 1, actuación 4 del Plan de sostenibilidad turística "Bahía de Mazarrón sostenible y digital".

16.- Apertura criterios evaluables automáticamente: SERV/ABR_SMPL-2023000017 - Estudio sobre el Impacto del cambio climático en las costas del T.M. de Mazarrón, eje 1, actuación 4 del Plan de sostenibilidad turística "Bahía de Mazarrón sostenible y digital".

17.- Valoración criterios basados en juicios de valor: SERV/ABR-2024000003 - Implantación de las actuaciones de transformación del modelo de gestión turística del municipio: gobernanza y participación ciudadana contempladas en el ámbito de competitividad dentro del sector turístico incluidas en el Plan de sostenibilidad turística "Bahía de Mazarrón sostenible y digital. Eje 4, actuaciones 15 y 19".

18.- Apertura criterios evaluables automáticamente: SERV/ABR-2024000003 - Implantación de las actuaciones de transformación del modelo de gestión turística del municipio: gobernanza y participación ciudadana contempladas en el ámbito de competitividad dentro del sector turístico incluidas en el Plan de sostenibilidad turística "Bahía de Mazarrón sostenible y digital. Eje 4, actuaciones 15 y 19".

19.- Valoración criterios basados en juicios de valor: SERV/ABR-2024000024 - Transporte para usuarios del Centro de Desarrollo Infantil y Atención Temprana y Centro de día de personas con discapacidad intelectual del Ayuntamiento de Mazarrón.

20.- Apertura criterios evaluables automáticamente: SERV/ABR-2024000024 - Transporte para usuarios del Centro de Desarrollo Infantil y Atención Temprana y Centro de día de personas con discapacidad intelectual del Ayuntamiento de Mazarrón.

21.- Valoración criterios evaluables automáticamente: SERV/ABR-2024000024 - Transporte para usuarios del Centro de Desarrollo Infantil y Atención Temprana y Centro de día de personas con discapacidad intelectual del Ayuntamiento de



Mazarrón.

22.- Propuesta adjudicación: SERV/ABR-2024000024 - Transporte para usuarios del Centro de Desarrollo Infantil y Atención Temprana y Centro de día de personas con discapacidad intelectual del Ayuntamiento de Mazarrón.

23.- Apertura de Requerimiento de documentación: OBR/ABR_SMPL-2024000013 - Infraestructuras de apoyo para la educación ambiental en las lagunas de la Rambla de las Moreras.

Se Expone

1.- Aprobación de acta: 31/2024 - Aprobación acta nº 31/2024.- Se da lectura al borrador del acta nº 31 correspondiente a la sesión 31/2024 celebrada el día 7 de agosto de 2024 y, encontrándolo conforme, la Mesa acuerda la aprobación del acta, por dos votos a favor (Sr. López López y Sr. López Moreno) y tres abstenciones (Sr. Martínez Montalbán, Sra. Pérez Martínez y Sr. Miras Lorente).

2.- Acto de apertura oferta criterios cuantificables automáticamente (art. 159): SUMIN/ABR_SP_SMPL-2024000030 - Suministro de papel blanco 80grs DIN A4 500 hojas multifunción con destino a las dependencias del Ayuntamiento de Mazarrón.- Visto el expediente de contratación por procedimiento abierto simplificado abreviado, tramitación ordinaria, del suministro de "Papel blanco con destino a las dependencias del Ayuntamiento de Mazarrón" por importe de 21.175 € IVA incluido (17.500 € de principal y 3.675 € de IVA), durante dos años.

Visto el anuncio publicado en la Plataforma de Contratación del Estado "perfil del contratante" el día 26 de agosto de 2024.

Se procede por la Secretaria de la Mesa a la apertura de los sobres electrónicos únicos presentados por las empresas que han concurrido a la licitación, produciéndose el siguiente resultado:

- NIF: B73955668 HERMANOS IZQUIERDO MIÑANO, S.L., la documentación administrativa presentada resulta correcta.
- NIF: B80796139 LINEA PAPEL, la documentación administrativa presentada resulta correcta.
- NIF: A79206223 LYRECO ESPAÑA S.A., la documentación administrativa presentada resulta correcta.
- NIF: B04785788 Mobasegon S.L., la documentación administrativa presentada resulta correcta.

La Mesa concluye por unanimidad, admitir a los anteriores licitadores al resultar correcta la documentación administrativa presentada.

Seguidamente se procede a la lectura de las proposiciones económicas, produciéndose el siguiente resultado:

- NIF: B73955668 HERMANOS IZQUIERDO MIÑANO, S.L., se compromete a la realización del suministro en la cantidad de 15.250 € de principal y 3.202,50 € de IVA, lo que suma un total de 18.452,50 €
- NIF: B80796139 LINEA PAPEL, se compromete a la realización del suministro en la cantidad de 17.000 € de principal y 3.570 € de IVA, lo que suma un total de



20.520 €

- NIF: A79206223 LYRECO ESPAÑA S.A., se compromete a la realización del suministro en la cantidad de 17.300 € de principal y 3.633 € de IVA, lo que suma un total de 20.933 €

- NIF: B04785788 Mobasegon S.L., se compromete a la realización del suministro en la cantidad de 11.788,80 € de principal y 2.475,65 € de IVA, lo que suma un total de 14.264,45 €

Seguidamente, la Mesa de Contratación procede a la valoración de las proposiciones económicas que no han sido objeto de rechazo, identificando que una de ellas contiene valores anormales o desproporcionados. De este modo, se considerarán desproporcionadas todas aquellas ofertas que se encuentren en presunción de temeridad, conforme al artículo 85 del Real Decreto 1098/2001 por el que se aprueba el Reglamento General de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas (cláusula II.7 del PCAP).

La oferta presentada por Mobasegon, S.L. se considera desproporcionada o temeraria por ser inferior en más de 10 unidades porcentuales a la media aritmética de las ofertas presentadas (artículo 85.4 del RGLCAP).

La Mesa concluye por unanimidad, proceder conforme a lo establecido en la cláusula II.10 del Pliego de Cláusulas Administrativas y al artículo 149.4 de la Ley de Contratos del Sector Público, requiriendo al licitador para que justifique la viabilidad de la oferta en el plazo de cinco días hábiles, desde el envío de la comunicación. La persona designada por esta Mesa de Contratación para el oportuno asesoramiento técnico será el Administrativo de la Concejalía de Educación, D. Francisco Dávila García.

3.- Acto de valoración oferta criterios cuantificables automáticamente (art. 159): SUMIN/ABR_SP_SMPL-2024000030 - Suministro de papel blanco 80grs DIN A4 500 hojas multifunción con destino a las dependencias del Ayuntamiento de Mazarrón.- No se trata este punto del Orden del Día.

4.- Propuesta adjudicación: SUMIN/ABR_SP_SMPL-2024000030 - Suministro de papel blanco 80grs DIN A4 500 hojas multifunción con destino a las dependencias del Ayuntamiento de Mazarrón.- No se trata este punto del Orden del Día.

5.- Apertura y calificación administrativa: SUMIN/ABR-2024000011 - Suministro de productos químicos, artículos y utillaje para la limpieza de los edificios municipales. Lote 1.- Visto el expediente de contratación por procedimiento abierto, tramitación ordinaria, de suministro de "Productos químicos, artículos y utillaje para la limpieza de los edificios municipales", por importe de 58.080 € IVA incluido (48.000 € de principal y 10.800 € de IVA), durante dos años, dividido en lotes como sigue:

- Lote 1: "Productos Químicos", cifrando su importe en 37.873 € IVA incluido (31.300 € de principal y 6.573 € de IVA).

- Lote 2: "Papel higiénico, pañuelos, toallas y servilletas", cifrando su importe en 10.164 € IVA incluido (8.400 € de principal y 1.764 € de IVA).

- Lote 3: "Utensilios", cifrando su importe en 10.043 € IVA incluido (8.300 € de principal y 1.743 € de IVA).



Visto el anuncio publicado en la Plataforma de Contratación del Estado “perfil del contratante” el día 26 de agosto de 2024.

Seguidamente, por la Secretaria de la Mesa de Contratación, se procede a la apertura del sobre electrónico nº 1 “Documentación del licitador”, presentado por las empresas que han concurrido a la licitación, produciéndose el siguiente resultado:

- NIF: B30085112 HIGIENE DESINFECCION MURCIANA S.L., la documentación administrativa presentada resulta correcta.
- NIF: B73056269 ZAMBU HIGIENE, S.L, la documentación administrativa presentada resulta correcta.

La Mesa concluye por unanimidad, admitir a los anteriores licitadores al resultar correcta la documentación administrativa presentada.

6.- Apertura y calificación administrativa: SUMIN/ABR-2024000011 - Suministro de productos químicos, artículos y utillaje para la limpieza de los edificios municipales. Lote 2.- Visto el expediente de contratación por procedimiento abierto, tramitación ordinaria, de suministro de “Productos químicos, artículos y utillaje para la limpieza de los edificios municipales”, por importe de 58.080 € IVA incluido (48.000 € de principal y 10.800 € de IVA), durante dos años, dividido en lotes como sigue:

- Lote 1: “Productos Químicos”, cifrando su importe en 37.873 € IVA incluido (31.300 € de principal y 6.573 € de IVA).
- Lote 2: “Papel higiénico, pañuelos, toallas y servilletas”, cifrando su importe en 10.164 € IVA incluido (8.400 € de principal y 1.764 € de IVA).
- Lote 3: “Utensilios”, cifrando su importe en 10.043 € IVA incluido (8.300 € de principal y 1.743 € de IVA).

Visto el anuncio publicado en la Plataforma de Contratación del Estado “perfil del contratante” el día 26 de agosto de 2024.

Seguidamente, por la Secretaria de la Mesa de Contratación, se procede a la apertura del sobre electrónico nº 1 “Documentación del licitador”, presentado por las empresas que han concurrido a la licitación, produciéndose el siguiente resultado:

- NIF: B30085112 HIGIENE DESINFECCION MURCIANA S.L., la documentación administrativa presentada resulta correcta.
- NIF: B73056269 ZAMBU HIGIENE, S.L, la documentación administrativa presentada resulta correcta.

La Mesa concluye por unanimidad, admitir a los anteriores licitadores al resultar correcta la documentación administrativa presentada.

7.- Apertura y calificación administrativa: SUMIN/ABR-2024000011 - Suministro de productos químicos, artículos y utillaje para la limpieza de los edificios municipales. Lote 3.- Visto el expediente de contratación por procedimiento abierto, tramitación ordinaria, de suministro de “Productos químicos, artículos y utillaje para la limpieza de los edificios municipales”, por importe de 58.080 € IVA incluido (48.000 € de principal y 10.800 € de IVA), durante dos años, dividido en lotes como



sigue:

- Lote 1: "Productos Químicos", cifrando su importe en 37.873 € IVA incluido (31.300 € de principal y 6.573 € de IVA).
- Lote 2: "Papel higiénico, pañuelos, toallas y servilletas", cifrando su importe en 10.164 € IVA incluido (8.400 € de principal y 1.764 € de IVA).
- Lote 3: "Utensilios", cifrando su importe en 10.043 € IVA incluido (8.300 € de principal y 1.743 € de IVA).

Visto el anuncio publicado en la Plataforma de Contratación del Estado "perfil del contratante" el día 26 de agosto de 2024.

A continuación, por la Secretaria de la Mesa de Contratación, se procede a la apertura del sobre electrónico nº 1 "Documentación del licitador", presentado por las empresas que han concurrido a la licitación, produciéndose el siguiente resultado:

- NIF: B30085112 HIGIENE DESINFECCION MURCIANA S.L., la documentación administrativa presentada resulta correcta.
- NIF: B73056269 ZAMBU HIGIENE, S.L., la documentación administrativa presentada resulta correcta.

La Mesa concluye por unanimidad, admitir a los anteriores licitadores al resultar correcta la documentación administrativa presentada.

8.- Apertura criterios evaluables automáticamente: SUMIN/ABR-2024000011 - Suministro de productos químicos, artículos y utillaje para la limpieza de los edificios municipales. Lote 1.- Visto el expediente de contratación por procedimiento abierto, tramitación ordinaria, de suministro de "Productos químicos, artículos y utillaje para la limpieza de los edificios municipales", por importe de 58.080 € IVA incluido (48.000 € de principal y 10.800 € de IVA), durante dos años, dividido en lotes como sigue:

- Lote 1: "Productos Químicos", cifrando su importe en 37.873 € IVA incluido (31.300 € de principal y 6.573 € de IVA).
- Lote 2: "Papel higiénico, pañuelos, toallas y servilletas", cifrando su importe en 10.164 € IVA incluido (8.400 € de principal y 1.764 € de IVA).
- Lote 3: "Utensilios", cifrando su importe en 10.043 € IVA incluido (8.300 € de principal y 1.743 € de IVA).

Visto el anuncio publicado en la Plataforma de Contratación del Estado "perfil del contratante" el día 26 de agosto de 2024.

Seguidamente, por la Secretaria de la Mesa de Contratación, se procede a la apertura del sobre electrónico nº 2 "Documentación relativa a los criterios de adjudicación valorados mediante la aplicación de fórmulas", presentado por las empresas que han concurrido a la licitación y cuya documentación administrativa resultó correcta, produciéndose el siguiente resultado:

- NIF: B30085112 HIGIENE DESINFECCION MURCIANA S.L., se compromete a la realización del suministro en la cantidad de 15.525,43 € de principal y 3.260,34 € de IVA, lo que suma un total de 18.785,77 €.



Asimismo se compromete a la reducción del plazo del suministro en diez días hábiles.

- NIF: B73056269 ZAMBU HIGIENE, S.L., describe en su proposición económica una serie de conceptos, cantidades e importes que no se adaptan al modelo de proposición económica exigido en el PCAP, comprometiéndose a la realización del suministro en la cantidad de 15.619,20 € de principal y 3.280,03 € de IVA, lo que suma un total de 18.899,23 €

Asimismo se compromete a la reducción del plazo del suministro en diez días hábiles.

A la vista de lo anterior La Mesa concluye por unanimidad excluir de la licitación a Zambu Higiene S.L., ya que su oferta económica no se adapta al modelo de proposición económica exigido en el PCAP, de conformidad con lo dispuesto en la cláusula 14.B del Pliego de Cláusulas Administrativas que rige esta licitación y en el art. 84 del Real Decreto 1098/2001 de 12 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento general de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas.

Seguidamente, la Mesa de Contratación procede a la valoración de la única proposición económica que no ha sido objeto de rechazo, identificando que la misma contiene valores anormales o desproporcionados. De este modo, se considerarán desproporcionadas todas aquellas ofertas que se encuentren en presunción de temeridad, conforme al artículo 85 del Real Decreto 1098/2001 por el que se aprueba el Reglamento General de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas (cláusula II.7 del PCAP).

La oferta presentada por Higiene Desinfección Murciana S.L. se considera desproporcionada o temeraria por ser inferior en más de 10 unidades porcentuales a la media aritmética de las ofertas presentadas (artículo 85.4 del RGLCAP).

La Mesa concluye por unanimidad, proceder conforme a lo establecido en la cláusula II.20 del Pliego de Cláusulas Administrativas y al artículo 149.4 de la Ley de Contratos del Sector Público, requiriendo al licitador para que justifique la viabilidad de la oferta en el plazo de cinco días hábiles, desde el envío de la comunicación. La persona designada por esta Mesa de Contratación para el oportuno asesoramiento técnico será la Encargada del Servicio de Limpieza, D^a. María Méndez Méndez.

9.- Apertura criterios evaluables automáticamente: SUMIN/ABR-2024000011 - Suministro de productos químicos, artículos y utillaje para la limpieza de los edificios municipales. Lote 2.- Visto el expediente de contratación por procedimiento abierto, tramitación ordinaria, de suministro de “Productos químicos, artículos y utillaje para la limpieza de los edificios municipales”, por importe de 58.080 € IVA incluido (48.000 € de principal y 10.800 € de IVA), durante dos años, dividido en lotes como sigue:

- Lote 1: “Productos Químicos”, cifrando su importe en 37.873 € IVA incluido (31.300 € de principal y 6.573 € de IVA).

- Lote 2: “Papel higiénico, pañuelos, toallas y servilletas”, cifrando su importe en 10.164 € IVA incluido (8.400 € de principal y 1.764 € de IVA).

- Lote 3: “Utensilios”, cifrando su importe en 10.043 € IVA incluido (8.300 € de principal y 1.743 € de IVA).



Visto el anuncio publicado en la Plataforma de Contratación del Estado “perfil del contratante” el día 26 de agosto de 2024.

A continuación, por la Secretaria de la Mesa de Contratación, se procede a la apertura del sobre electrónico nº 2 “Documentación relativa a los criterios de adjudicación valorados mediante la aplicación de fórmulas”, presentado por las empresas que han concurrido a la licitación y cuya documentación administrativa resultó correcta, produciéndose el siguiente resultado:

- NIF: B30085112 HIGIENE DESINFECCION MURCIANA S.L., se compromete a la realización del suministro en la cantidad de 7.539,40 € de principal y 1.583,27 € de IVA, lo que suma un total de 9.122,67 €

Asimismo se compromete a la reducción del plazo del suministro en diez días hábiles.

- NIF: B73056269 ZAMBU HIGIENE, S.L, describe en su proposición económica una serie de conceptos, cantidades e importes que no se adaptan al modelo de proposición económica exigido en el PCAP, comprometiéndose a la realización del suministro en la cantidad de 6.461,50 € de principal y 1.356,92 € de IVA, lo que suma un total de 7.818,42 €

Asimismo se compromete a la reducción del plazo del suministro en diez días hábiles.

A la vista de lo anterior La Mesa concluye por unanimidad excluir de la licitación a Zambu Higiene S.L., ya que su oferta económica no se adapta al modelo de proposición económica exigido en el PCAP, de conformidad con lo dispuesto en la cláusula 14.B del Pliego de Cláusulas Administrativas que rige esta licitación y en el art. 84 del Real Decreto 1098/2001 de 12 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento general de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas.

10.- Apertura criterios evaluables automáticamente: SUMIN/ABR-2024000011 - Suministro de productos químicos, artículos y utillaje para la limpieza de los edificios municipales. Lote 3.- Visto el expediente de contratación por procedimiento abierto, tramitación ordinaria, de suministro de “Productos químicos, artículos y utillaje para la limpieza de los edificios municipales”, por importe de 58.080 € IVA incluido (48.000 € de principal y 10.800 € de IVA), durante dos años, dividido en lotes como sigue:

- Lote 1: “Productos Químicos”, cifrando su importe en 37.873 € IVA incluido (31.300 € de principal y 6.573 € de IVA).

- Lote 2: “Papel higiénico, pañuelos, toallas y servilletas”, cifrando su importe en 10.164 € IVA incluido (8.400 € de principal y 1.764 € de IVA).

- Lote 3: “Utensilios”, cifrando su importe en 10.043 € IVA incluido (8.300 € de principal y 1.743 € de IVA).

Visto el anuncio publicado en la Plataforma de Contratación del Estado “perfil del contratante” el día 26 de agosto de 2024.

Seguidamente, por la Secretaria de la Mesa de Contratación, se procede a la apertura del sobre electrónico nº 2 “Documentación relativa a los criterios de



adjudicación valorados mediante la aplicación de fórmulas”, presentado por las empresas que han concurrido a la licitación y cuya documentación administrativa resultó correcta, produciéndose el siguiente resultado:

- NIF: B30085112 HIGIENE DESINFECCION MURCIANA S.L., se compromete a la realización del suministro en la cantidad de 4.435,26 € de principal y 931,40 € de IVA, lo que suma un total de 5.366,66 €

Asimismo se compromete a la reducción del plazo del suministro en diez días hábiles.

- NIF: B73056269 ZAMBU HIGIENE, S.L, describe en su proposición económica una serie de conceptos, cantidades e importes que no se adaptan al modelo de proposición económica exigido en el PCAP, comprometiéndose a la realización del suministro en la cantidad de 5.078,80 € de principal y 1.066,55 € de IVA, lo que suma un total de 6.145,35 €

Asimismo se compromete a la reducción del plazo del suministro en diez días hábiles.

A la vista de lo anterior La Mesa concluye por unanimidad excluir de la licitación a Zambu Higiene S.L., ya que su oferta económica no se adapta al modelo de proposición económica exigido en el PCAP, de conformidad con lo dispuesto en la cláusula 14.B del Pliego de Cláusulas Administrativas que rige esta licitación y en el art. 84 del Real Decreto 1098/2001 de 12 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento general de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas.

11.- Valoración criterios evaluables automáticamente: SUMIN/ABR-2024000011 - Suministro de productos químicos, artículos y utillaje para la limpieza de los edificios municipales. Lote 1.- No se trata este punto del Orden del Día.

12.- Valoración criterios evaluables automáticamente: SUMIN/ABR-2024000011 - Suministro de productos químicos, artículos y utillaje para la limpieza de los edificios municipales.- Lote 2.- Visto el expediente de contratación por procedimiento abierto, tramitación ordinaria, de suministro de “Productos químicos, artículos y utillaje para la limpieza de los edificios municipales”, por importe de 58.080 € IVA incluido (48.000 € de principal y 10.800 € de IVA), durante dos años, dividido en lotes como sigue:

- Lote 1: “Productos Químicos”, cifrando su importe en 37.873 € IVA incluido (31.300 € de principal y 6.573 € de IVA).

- Lote 2: “Papel higiénico, pañuelos, toallas y servilletas”, cifrando su importe en 10.164 € IVA incluido (8.400 € de principal y 1.764 € de IVA).

- Lote 3: “Utensilios”, cifrando su importe en 10.043 € IVA incluido (8.300 € de principal y 1.743 € de IVA).

Visto el anuncio publicado en la Plataforma de Contratación del Estado “perfil del contratante” el día 26 de agosto de 2024.

A continuación, la Mesa procede a la valoración de las ofertas presentadas por las empresas que no han sido excluidas de la licitación y cuya documentación administrativa resulto correcta, conforme a lo establecido en la cláusula II.15 del PCAP



“Criterios para la adjudicación del contrato”, produciéndose el siguiente resultado:

- NIF: B30085112 HIGIENE DESINFECCION MURCIANA S.L.: 90 puntos.
- Oferta económica: 80 puntos.
- Reducción del plazo de entrega: 10 puntos.

La Mesa concluye por unanimidad otorgar la anterior puntuación al licitador anteriormente indicado.

13.- Valoración criterios evaluables automáticamente: SUMIN/ABR-2024000011 - Suministro de productos químicos, artículos y utillaje para la limpieza de los edificios municipales. Lote 3.- Visto el expediente de contratación por procedimiento abierto, tramitación ordinaria, de suministro de “Productos químicos, artículos y utillaje para la limpieza de los edificios municipales”, por importe de 58.080 € IVA incluido (48.000 € de principal y 10.800 € de IVA), durante dos años, dividido en lotes como sigue:

- Lote 1: “Productos Químicos”, cifrando su importe en 37.873 € IVA incluido (31.300 € de principal y 6.573 € de IVA).
- Lote 2: “Papel higiénico, pañuelos, toallas y servilletas”, cifrando su importe en 10.164 € IVA incluido (8.400 € de principal y 1.764 € de IVA).
- Lote 3: “Utensilios”, cifrando su importe en 10.043 € IVA incluido (8.300 € de principal y 1.743 € de IVA).

Visto el anuncio publicado en la Plataforma de Contratación del Estado “perfil del contratante” el día 26 de agosto de 2024.

A continuación, la Mesa procede a la valoración de las ofertas presentadas por las empresas que no han sido excluidas de la licitación y cuya documentación administrativa resulto correcta, conforme a lo establecido en la cláusula II.15 del PCAP “Criterios para la adjudicación del contrato”, produciéndose el siguiente resultado:

- NIF: B30085112 HIGIENE DESINFECCION MURCIANA S.L.: 90 puntos.
- Oferta económica: 80 puntos.
- Reducción del plazo de entrega: 10 puntos.

La Mesa concluye por unanimidad otorgar la anterior puntuación al licitador anteriormente indicado.

14.- Propuesta adjudicación: SUMIN/ABR-2024000011 - Suministro de productos químicos, artículos y utillaje para la limpieza de los edificios municipales.- Visto el expediente de contratación por procedimiento abierto, tramitación ordinaria, de suministro de “Productos químicos, artículos y utillaje para la limpieza de los edificios municipales”, por importe de 58.080 € IVA incluido (48.000 € de principal y 10.800 € de IVA), durante dos años, dividido en lotes como sigue:

- Lote 1: “Productos Químicos”, cifrando su importe en 37.873 € IVA incluido (31.300 € de principal y 6.573 € de IVA).
- Lote 2: “Papel higiénico, pañuelos, toallas y servilletas”, cifrando su importe en



10.164 € IVA incluido (8.400 € de principal y 1.764 € de IVA).

- Lote 3: “Utensilios”, cifrando su importe en 10.043 € IVA incluido (8.300 € de principal y 1.743 € de IVA).

Visto el anuncio publicado en la Plataforma de Contratación del Estado “perfil del contratante” el día 26 de agosto de 2024.

Seguidamente la Mesa, de conformidad con lo establecido en la cláusula II.15 “Criterios para la adjudicación del contrato” del PCAP, concluye por unanimidad: Formular propuesta de adjudicación de los Lotes 2.- “Papel higiénico, pañuelos, toallas y servilletas” y Lote 3.- “Utensilios” contenidos en el contrato de suministro de “Productos químicos, artículos y utillaje para la limpieza de los edificios municipales”, durante dos años, a favor del siguiente licitador, por ser la oferta que mayor puntuación ha obtenido:

- Lote 2: “Papel higiénico, pañuelos, toallas y servilletas”.

- NIF: B30085112 HIGIENE DESINFECCION MURCIANA S.L., se compromete al suministro en la cantidad de 7.539,40 € de principal y 1.583,27 € de IVA, lo que suma un total de 9.122,67 € (ha obtenido 90 puntos).

Asimismo se compromete a la reducción del plazo del suministro en diez días hábiles.

- Lote 3: “Utensilios”

- NIF: B30085112 HIGIENE DESINFECCION MURCIANA S.L., se compromete al suministro en la cantidad de 4.435,26 € de principal y 931,40 € de IVA, lo que suma un total de 5.366,66 € (ha obtenido 90 puntos).

Asimismo se compromete a la reducción del plazo del suministro en diez días hábiles.

Las anteriores propuestas de adjudicación no crean derecho alguno a favor de las empresas propuestas frente a la Administración mientras no se les haya adjudicado por acuerdo del Órgano de Contratación.

15.- Valoración criterios basados en juicios de valor: SERV/ABR_SMPL-2023000017 - Estudio sobre el Impacto del cambio climático en las costas del T.M. de Mazarrón, eje 1, actuación 4 del Plan de sostenibilidad turística "Bahía de Mazarrón sostenible y digital".- Visto el expediente de contratación por procedimiento abierto, tramitación ordinaria del servicio de “Elaboración de estudio sobre el Impacto del cambio climático en las costas del T.M. de Mazarrón”, por importe de 50.000 € IVA incluido (41.322,31 € de principal y 8.677,69 € de IVA), cuyo plazo de ejecución será de seis meses, financiado por la Unión Europea-NextGenerationEU dentro del Programa del Mecanismo de Recuperación y Resiliencia.

Visto el anuncio de licitación publicado en la Plataforma de Contratación del Estado “perfil del contratante” el día 27 de mayo de 2024.

Seguidamente por la Secretaria de la Mesa se informa a los miembros de la



misma del informe emitido el día 13 de agosto de 2024, por D. Alfonso Morenilla Pérez, Técnico de Medio Ambiente de este Ayuntamiento, y que le fue solicitado por esta Mesa en sesión celebrada el día 21 de junio de 2024, para emisión del correspondiente Informe técnico de valoración, conforme a lo establecido en la cláusula II.16.1 del PCAP, que dice:

“Con fecha 25 de junio de 2024, se le hace encargo a este técnico, desde la Concejalía de Contratación, para emisión de informe de valoración de memoria del “Estudio de los efectos del cambio climático sobre el litoral de Mazarrón (Murcia)”.

Se redacta el presente informe conforme a lo establecido en la Ley 9/2017, de 9 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014.

Al no existir en este M.I. Ayuntamiento de Mazarrón oficinas ni unidades de supervisión de proyecto, se me hace encargo para la emisión del siguiente

INFORME

LICITADORES

Las ofertas remitidas par su valoración son las presentadas por las siguientes empresas:

- *ASESORAMIENTO, PROYECTOS Y ESTUDIOS AMBIENTALES S.L.*
- *WET INGENIERÍA HIDRÁULICA Y MARÍTIMA S.L.U.*

VALORACIÓN

Vista la documentación aportada, se expone:

En ambos casos, la documentación aportada, corresponde con una memoria sucinta en la que se expone de forma genérica y grosso modo la metodología y análisis que va a realizar la empresa adjudicataria para desarrollar las líneas y objetivos establecidos en el Pliego de Prescripciones Técnicas del contrato.

Asimismo, se definen las fases en las que se va a dividir el trabajo para la aportación de la documentación requerida, junto al plazo de entrega de su correspondiente entregable.

Por tanto, para proceder a la valoración de la documentación la memoria completa, se deberá esperar a que se aporten los entregables definidos en la memoria según las fases establecidas. Asimismo, la documentación adjunta contempla y pretende desarrollar todas las líneas de actuación definidas en el Pliego de Prescripciones Técnicas.

*No obstante, en caso de deber valorar la documentación adjunta, al no desarrollarse los puntos mencionados en el PPT, se le otorga, a ambos licitadores, una **puntuación de 0.**”*

La Mesa de conformidad con lo establecido en la cláusula II.16.1 del PCAP. “Criterios sujetos a un juicio de valor” propone por unanimidad de los miembros presentes asumir el anterior informe y otorgar a los licitadores la siguiente puntuación:

- **ASESORAMIENTO, PROYECTOS Y ESTUDIOS AMBIENTALES S.L.: 0**



puntos.

- WET INGENIERÍA HIDRÁULICA Y MARÍTIMA S.L.U.: 0 puntos.

16.- Apertura criterios evaluables automáticamente: SERV/ABR_SMPL-2023000017 - Estudio sobre el Impacto del cambio climático en las costas del T.M. de Mazarrón, eje 1, actuación 4 del Plan de sostenibilidad turística "Bahía de Mazarrón sostenible y digital".- Visto el expediente de contratación por procedimiento abierto, tramitación ordinaria del servicio de "Elaboración de estudio sobre el Impacto del cambio climático en las costas del T.M. de Mazarrón", por importe de 50.000 € IVA incluido (41.322,31 € de principal y 8.677,69 € de IVA), cuyo plazo de ejecución será de seis meses, financiado por la Unión Europea-NextGenerationEU dentro del Programa del Mecanismo de Recuperación y Resiliencia.

Visto el anuncio de licitación publicado en la Plataforma de Contratación del Estado "perfil del contratante" el día 27 de mayo de 2024.

A continuación, por la Secretaria de la Mesa de Contratación, se procede a la apertura de los sobres electrónicos nº 3 "Documentación relativa a los criterios de adjudicación valorados mediante la aplicación de fórmulas", presentados por las empresas que han concurrido a la licitación y cuya documentación administrativa resultó correcta, produciéndose el siguiente resultado:

- ASESORAMIENTO, PROYECTOS Y ESTUDIOS AMBIENTALES S.L., No incluye oferta económica conforme al modelo establecido para ello en la cláusula II.15.C del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares que rige esta licitación, sino que vuelve a presentar su Propuesta Técnica.

- WET INGENIERÍA HIDRÁULICA Y MARÍTIMA S.L.U., se compromete a la realización del servicio en la cantidad de 35.950,41 € de principal y 7.549,59 € de IVA, lo que suma un total de 43.500 €.

Asimismo se compromete a:

Referencias de trabajos de igual o similar naturaleza en que hayan participado los miembros del Equipo de Trabajo propuesto:	Máximo 21 puntos
En este apartado se valorarán los proyectos de trabajo con el mismo o similar objeto en los que haya participado la totalidad del equipo de trabajo propuesto , que deberá contar con un ingeniero de caminos como jefe de proyecto, un ingeniero técnico OOPP, un biólogo, y un licenciado/grado ciencias del mar, y que hayan sido acreditados, con el siguiente baremo:	
Entre 1 y 3 proyectos, 2 puntos.	
Entre 4 y 6 proyectos, 10 puntos.	
Entre 7 y 9 proyectos, 15 puntos.	
En 10 o más proyectos, 21 puntos	X



A la vista de lo anterior la Mesa concluye por unanimidad:

Primero: Excluir de la licitación a la empresa Asesoramiento, Proyectos y Estudios Ambientales S.L., al no presentar su oferta conforme a lo dispuesto en la cláusula II.15.C del Pliego de Cláusulas Administrativas que rige esta licitación y art. 84 del Real Decreto 1098/2001 de 12 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento general de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas.

Segundo: Remitir la oferta económica presentada por Wet Ingeniería Hidráulica y Marítima, S.L.U, a D. Pío Garrido Urbano, Responsable de Turismo, para que proceda a su valoración conforme a lo establecido en la cláusula II.16.2 del PCAP.

17.- Valoración criterios basados en juicios de valor: SERV/ABR-2024000003 - Implantación de las actuaciones de transformación del modelo de gestión turística del municipio: gobernanza y participación ciudadana contempladas en el ámbito de competitividad dentro del sector turístico incluidas en el Plan de sostenibilidad turística "Bahía de Mazarrón sostenible y digital. Eje 4, actuaciones 15 y 19".- Visto el expediente de contratación por procedimiento abierto, tramitación ordinaria, Sujeto A Regulación Armonizada "SARA" del servicio de "Implantación de las actuaciones de transformación del modelo de gestión turística del municipio: gobernanza y participación ciudadana contempladas en el ámbito de competitividad dentro del sector turístico incluidas en el Plan de sostenibilidad turística "Bahía de Mazarrón sostenible y digital. Eje 4, actuaciones 15 y 19", por importe de 280.000 € IVA incluido (231.404,97 € de principal y 48.595,03 € de IVA), cuyo plazo de ejecución será de seis meses.

Este expediente se encuentra financiado dentro del Programa del Mecanismo de Recuperación y Resiliencia de la Unión Europea-NextGenerationEU, estando incluido en el Plan de sostenibilidad turística "Bahía de Mazarrón sostenible y digital".

Vistos los anuncios de licitación publicados en el DOUE y en la Plataforma de Contratación del Sector Público "perfil del contratante", el día 29 de mayo de 2024.

A continuación por la Secretaria de la Mesa se informa a los miembros de la misma del informe emitido el día 6 de agosto de 2024, por D. Pío Garrido Urbano, Responsable de Turismo de este Ayuntamiento, y que le fue solicitado por esta Mesa en sesión celebrada el día 24 de julio de 2024, para emisión del correspondiente Informe técnico de valoración, conforme a lo establecido en las cláusulas II.15.Dos y II.19 del PCAP, el cual concluye:

licitador	Puntuación Criterio 1.1	Puntuación Criterio 1.2	Puntuación Criterio 2.1	Puntuación Criterio 2.1	Total
BUSINES INNOVATION GROUP CONSULTORES	12,75	13,5	3,75	3,6	33,6
CONSORCIO OSOIGO NEXT-CARSA-RAZ	8,25	0,6	4	3,6	16,45
SEEKETING	8,25	0	0	0,6	8,85



VALORA	2,25	2,25	3,6	2,4	10,5
--------	------	------	-----	-----	------

Se une a esta acta copia íntegra de dicho informe.

La Mesa, de conformidad con lo establecido en la cláusula II.15.Dos del PCAP “Criterios sometidos a juicios de valor”, propone por unanimidad de los miembros presentes, asumir el anterior informe y otorgar a los licitadores la siguiente puntuación

- NIF: B04759502 BUSINESS INNOVATION GREEN SL: 33,6 puntos.
- NIF: B75187948 OSOIGO S.L: 16,45 puntos.
- NIF: B47685490 Seeketing SL: 8,85 puntos.
- NIF: B15829443 VALORA CONSULTORES DE GESTION, S.L.: 10,5 puntos.

18.- Apertura criterios evaluables automáticamente: SERV/ABR-2024000003 - Implantación de las actuaciones de transformación del modelo de gestión turística del municipio: gobernanza y participación ciudadana contempladas en el ámbito de competitividad dentro del sector turístico incluidas en el Plan de sostenibilidad turística "Bahía de Mazarrón sostenible y digital. Eje 4, actuaciones 15 y 19".- Visto el expediente de contratación por procedimiento abierto, tramitación ordinaria, Sujeto A Regulación Armonizada “SARA” del servicio de “Implantación de las actuaciones de transformación del modelo de gestión turística del municipio: gobernanza y participación ciudadana contempladas en el ámbito de competitividad dentro del sector turístico incluidas en el Plan de sostenibilidad turística "Bahía de Mazarrón sostenible y digital. Eje 4, actuaciones 15 y 19””, por importe de 280.000 € IVA incluido (231.404,97 € de principal y 48.595,03 € de IVA), cuyo plazo de ejecución será de seis meses.

Este expediente se encuentra financiado dentro del Programa del Mecanismo de Recuperación y Resiliencia de la Unión Europea-NextGenerationEU, estando incluido en el Plan de sostenibilidad turística “Bahía de Mazarrón sostenible y digital”.

Vistos los anuncios de licitación publicados en el DOUE y en la Plataforma de Contratación del Sector Público “perfil del contratante”, el día 29 de mayo de 2024.

Seguidamente, por la Secretaria de la Mesa de Contratación, se procede a la apertura de los sobres electrónicos nº 3 “Documentación relativa a los criterios de adjudicación valorados mediante la aplicación de fórmulas”, presentados por las empresas que han concurrido a la licitación y cuya documentación administrativa resultó correcta, produciéndose el siguiente resultado:

- NIF: B04759502 BUSINESS INNOVATION GREEN SL, se compromete a la realización del servicio en la cantidad de 219.834,72 € de principal y 46.165,29 € de IVA, lo que suma un total de 266.000,01 €.

Asimismo incluye:

Referencias de trabajos de igual o similar naturaleza en que hayan participado los miembros del Equipo de Trabajo	Máximo de 26 puntos
---	---------------------



propuesto	
Entre 1 y 3 Proyectos 5 puntos	
Entre 4 y 6 Proyectos 15 puntos	
Entre 7 y 9 Proyectos 20 puntos	
Entre 10 o más Proyectos 26 puntos	26 puntos
TOTAL OBTENIDO	26 puntos

- NIF: B75187948 OSOIGO S.L., se compromete a la realización del servicio en la cantidad de 173.553,72 € de principal y 36.446,28 € de IVA, lo que suma un total de 210.000 €.

Asimismo incluye:

Referencias de trabajos de igual o similar naturaleza en que hayan participado los miembros del Equipo de Trabajo propuesto	Máximo de 26 puntos
Entre 1 y 3 Proyectos 5 puntos	
Entre 4 y 6 Proyectos 15 puntos	
Entre 7 y 9 Proyectos 20 puntos	
Entre 10 o más Proyectos 26 puntos	26 puntos
TOTAL OBTENIDO	26 puntos

- NIF: B47685490 Seeketing SL., se compromete a la realización del servicio en la cantidad de 136.528,93 € de principal y 28.671,07 € de IVA, lo que suma un total de 165.200 €.

Asimismo incluye:

Referencias de trabajos de igual o similar naturaleza en que hayan participado los miembros del Equipo de Trabajo propuesto	Máximo de 26 puntos
Entre 1 y 3 Proyectos 5 puntos	
Entre 4 y 6 Proyectos 15 puntos	
Entre 7 y 9 Proyectos 20 puntos	
Entre 10 o más Proyectos 26 puntos	26 puntos
TOTAL OBTENIDO	26 puntos

- NIF: B15829443 VALORA CONSULTORES DE GESTION, S.L., se compromete a la realización del servicio en la cantidad de 180.200 € de principal y 37.842 € de IVA, lo que suma un total de 218.042 €.

Asimismo incluye:

Referencias de trabajos de igual o similar naturaleza en que hayan participado los miembros del Equipo de Trabajo propuesto	Máximo de 26 puntos
---	---------------------

Entre 1 y 3 Proyectos 5 puntos	
Entre 4 y 6 Proyectos 15 puntos	
Entre 7 y 9 Proyectos 20 puntos	
Entre 10 o más Proyectos 26 puntos	26 puntos
TOTAL OBTENIDO	26 puntos

Seguidamente, la Mesa de Contratación procede a la valoración de las proposiciones económicas que no han sido objeto de rechazo, identificando que una de ellas contiene valores anormales o desproporcionados. De este modo, se considerarán desproporcionadas todas aquellas ofertas que se encuentren en presunción de temeridad, conforme al artículo 85 del Real Decreto 1098/2001 por el que se aprueba el Reglamento General de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas (cláusula II.15 del PCAP).

La oferta presentada por Seeketing SL se considera desproporcionada o temeraria por ser inferior en más de 10 unidades porcentuales a la media aritmética de las ofertas presentadas (artículo 85.4 del RGLCAP).

La Mesa concluye por unanimidad, proceder conforme a lo establecido en la cláusula II.21 del Pliego de Cláusulas Administrativas y al artículo 149.4 de la Ley de Contratos del Sector Público, requiriendo al licitador para que justifique la viabilidad de la oferta en el plazo de cinco días hábiles, desde el envío de la comunicación. La persona designada por esta Mesa de Contratación para el oportuno asesoramiento técnico será el Responsable de Turismo de este Ayuntamiento, D. Pío Garrido Urbano.

19.- Valoración criterios basados en juicios de valor: SERV/ABR-2024000024 - Transporte para usuarios del Centro de Desarrollo Infantil y Atención Temprana y Centro de día de personas con discapacidad intelectual del Ayuntamiento de Mazarrón.- Visto el expediente de contratación por procedimiento abierto, tramitación ordinaria, sujeto a regulación armonizada "SARA" del servicio de "Transporte para usuarios del Centro de Desarrollo Infantil y Atención Temprana y Centro de Día de personas con discapacidad intelectual del Ayuntamiento de Mazarrón", por importe de 259.766,45 € IVA incluido (236.151,32 € de principal y 23.615,13 € de IVA), durante dos años con posibilidad de prórroga de otros dos.

Valor estimado del contrato: 472.302,64 €

Vistos los anuncios de licitación publicados en el D.O.U.E. y en la Plataforma de Contratación del Estado "perfil del contratante" el día 28 de junio de 2024.

Seguidamente por la Secretaria de la Mesa se informa a los miembros de la misma del informe emitido el día 19 de agosto de 2024, por D. Salvador Sánchez Rodríguez, Director del Centro de Atención Temprana y Centro de Día de personas con discapacidad intelectual de este ayuntamiento, y que le fue solicitado por esta Mesa en sesión celebrada el día 7 de agosto de 2.024, para emisión del correspondiente Informe técnico de valoración, conforme a lo establecido en la cláusula I. Adjudicación del Contrato, 6 B del PCAP, que dice:

"Informe Técnico

Transporte para usuarios del Centro de Desarrollo Infantil y Atención Temprana y Centro de día de personas con discapacidad intelectual del Ayuntamiento de



Mazarrón.

ASUNTO: SOLICITUD DE INFORME PARA LA CONTRATACIÓN ADMINISTRATIVA DE LOS "SERVICIOS DE TRANSPORTE PARA EL CENTRO DE DESARROLLO INFANTIL Y ATENCIÓN TEMPRANA Y CENTRO DE DÍA DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL DEL AYUNTAMIENTO DE MAZARRÓN".

A requerimiento del Negociado de Contratación de este Ayuntamiento, se solicita, al técnico que suscribe, informe de valoración del contenido de la "Memoria Técnica" que se presenta en el SOBRE 2 "DOCUMENTACIÓN RELATIVA A LOS CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN CUYA EVALUACIÓN DEPENDE DE UN JUICIO DE VALOR", aplicando los "criterios evaluables mediante un juicio de valor" establecidos en la memoria Justificativa del Contrato.

ANÁLISIS DE LA DOCUMENTACIÓN CONTENIDA EN SOBRE 2, POR PARTE DE LA EMPRESA LICITADORA AUTOCARES CRISBEL S.L.

En el documento aportado, y después de un análisis detenido del contenido de la proposición, destaco lo siguiente:

- *Contenido: 1. Los Centros de día de personas con discapacidad intelectual. Servicios y usuarios de los mismos. El servicio de transporte como prestación. Características de los usuarios/as en este tipo de Centros. Generaliza en este apartado en tipos de discapacidad física, que no tienen que ver con los requeridos en nuestro Centro como diagnóstico principal (discapacidad intelectual), aunque de forma secundaria se tenga en cuenta. Describe servicios dentro de nuestro Centro que no están presentes (atención médica). En referencia al personal de estos Centros, también menciona especialidades no existentes en nuestro Centro, tampoco describe correctamente los servicios. Hace una descripción de forma clara de los servicios propios del transporte, especificando las prestaciones que realizan y comprometiéndose a prestar otros servicios complementarios de atención a los usuarios en los trayectos. Respecto a las características de los usuarios que integran estos Centros, desarrolla específicamente algunas patologías no acordes con este tipo de Centros.
Valoración: la información suministrada hace referencia a todos los apartados, aunque su desarrollo no es del todo correcto: 1,50 puntos.*

- *Contenido: 2. Los Centros de desarrollo infantil y atención temprana, servicios y usuarios de los mismos. En este apartado define este tipo de Centros y desarrolla objetivos y servicios. Respecto a los servicios que se prestan menciona alguno que no es acorde con los que se desarrollan en este tipo de Centros.*
Valoración: la información suministrada contempla todos los apartados pero no los desarrolla adecuadamente: 1,25 puntos.
- *Contenido: 3. Características técnicas del servicio. Descripción del/los vehículo/s para la prestación del servicio, equipamiento básico y específico. En este apartado habla del servicio como prestación básica en los Centros, y como tal garantiza el acceso al mismo; aunque en los Centros de atención temprana no es servicio básico. Describe cómo se comprometería esta empresa, de resultar adjudicataria, a llevar a cabo el servicio, así como el tipo de transporte. No especifica el nº d vehículos disponibles para este contrato, pero sí deja constancia de que se dispondrá de los necesarios para una correcta ejecución del servicio, así como la disposición de un vehículo de reserva para cubrir incidencias no previstas. Especifica las características de el/los vehículo/s, las condiciones de accesibilidad a los mismos, el equipamiento, planes de mantenimiento y conservación, y otros aspectos que tienen que ver con dicha prestación.*
Valoración: la información suministrada hace referencia a todos los apartados y están concretados y desarrollados de manera conveniente: 4,50 puntos.
- *Contenido: 4. Coordinación con los Centros. Protocolos. Legislación aplicable. Expone estos aspectos en el apartado de "Prestación del servicio", donde deja constancia tanto de lo previsto en los Pliegos con respecto a la prestación, así como en el anexo que hace referencia a rutas, horario y periodicidad, como a la necesaria coordinación con el Centro debido a los cambios diarios que pueden surgir. No especifica protocolos a seguir en este tipo de servicios ni legislación aplicable.*
Valoración: la información aportada contempla alguno de los apartados, desarrollándolos adecuadamente, pero faltaría desarrollo y concreción en otros: 1,50 puntos.

- *Contenido: 5. Formación y protección del personal. Prevención de riesgos laborales. En este punto especifica la formación, profesionalidad e identificación del personal prestador del servicio. No especifica la protección de personal en esta materia. Desarrolla las actuaciones derivadas de la aplicación de la normativa sobre prevención de riesgos laborales. Desarrolla un punto del acompañante en el vehículo, aunque es un servicio que no depende de este contrato.*

Valoración: la información suministrada hace referencia a la mayoría de los apartados y están concretados y desarrollados de manera conveniente, a excepción de algunos detalles: 2,00 puntos.

- *Contenido: 6. Optimización en la calidad del servicio. Registros de incidencias, quejas y sugerencias. En este punto expone sobre casi todos los aspectos que se deben tratar en el apartado pero el contenido es muy escueto y no llega a concretarlos de una forma adecuada. No acompaña la información con modelos de incidencias, quejas o sugerencias, aunque expresa que dispone de ellos y que dará cuenta de las que se reciban y de la solución adoptada. del desempeño del servicio de los mismos no está desarrollado ni concretado.*
- *Valoración: la información aportada contempla todos los apartados pero no los concreta o no los desarrolla adecuadamente: 1 punto.*

CONCLUSIÓN

La valoración realizada del documento "Memoria técnica", la detallo en la siguiente tabla:

TABLA DE VALORACIÓN MEMORIA TÉCNICA (hasta 20 puntos)	
Concepto a evaluar	CRISBEL
1. Los Centros de día de personas con discapacidad intelectual. El servicio de transporte como prestación. Características de los usuarios/as en este tipo de Centros. (3 puntos).	1,50
2. Los Centros de desarrollo infantil y atención temprana. Prestación del servicio de transporte. Características de los usuarios/as en este tipo de Centros. (3 puntos).	1,25



3. <i>Características técnicas del servicio. Descripción del/los vehículo/s para la prestación del servicio, equipamiento básico y específico. (6 puntos)</i>	4,50
4. <i>Coordinación con los Centros. Protocolos. Legislación aplicable. (3 puntos)</i>	1,50
5. <i>Formación y protección del personal. Prevención de riesgos laborales. (3 puntos)</i>	2,00
6. <i>Optimización en la calidad del servicio. Registros de incidencias, quejas y sugerencias. (2 puntos)</i>	1,00
TOTAL	11,75

Los resultados de la empresa **AUTOCARES CRISBEL S.L.**, suman una **puntuación total de 11,75 puntos.**”

La Mesa de conformidad con lo establecido en la cláusula I. Adjudicación del Contrato, 6.B del PCAP. “Criterios dependientes de un juicio de valor” propone por unanimidad de los miembros presentes asumir el anterior informe y otorgar al licitador la siguiente puntuación:

- NIF: B45327186 AUTOCARES CRISBEL, S.L.: 11,75 puntos.

20.- Apertura criterios evaluables automáticamente: SERV/ABR-2024000024 - Transporte para usuarios del Centro de Desarrollo Infantil y Atención Temprana y Centro de día de personas con discapacidad intelectual del Ayuntamiento de Mazarrón.- Visto el expediente de contratación por procedimiento abierto, tramitación ordinaria, sujeto a regulación armonizada “SARA” del servicio de “Transporte para usuarios del Centro de Desarrollo Infantil y Atención Temprana y Centro de Día de personas con discapacidad intelectual del Ayuntamiento de Mazarrón”, por importe de 259.766,45 € IVA incluido (236.151,32 € de principal y 23.615,13 € de IVA), durante dos años con posibilidad de prórroga de otros dos.

Valor estimado del contrato: 472.302,64 €

Vistos los anuncios de licitación publicados en el D.O.U.E. y en la Plataforma de Contratación del Estado “perfil del contratante” el día 28 de junio de 2024.

A continuación, por la Secretaria de la Mesa de Contratación, se procede a la apertura de los sobres electrónicos nº 3 “Documentación relativa a los criterios de adjudicación valorados mediante la aplicación de fórmulas”, presentados por la única empresa que ha concurrido a la licitación y cuya documentación administrativa resultó correcta, produciéndose el siguiente resultado:

- NIF: B45327186 AUTOCARES CRISBEL, S.L., se compromete a la ejecución del servicio en la cantidad de 236.151,30 € de principal y 23.615,13 € de IVA, lo que suma un total de 259.766,43 €



Asimismo se compromete a la realización de las siguientes mejoras:

Mejoras	
Personal (máximo 5 puntos)	. Creación de bolsa de horas anual de transporte de 50 horas.
Equipamiento (máximo 7 puntos)	. Dotar de compartimento complementario para equipaje de 500 litros, para sillas, andadores, maletas, etc. . Dotar de trampilla de techo para aireación. . Dotar de butacas reclinables con apoyabrazos y reposacabezas ergonómicas. . Dotar de climatizador electrónico con difusor individual. . Dotar de compartimento frigorífico de 40 litros.
Servicios complementarios (máximo 8 puntos)	. Cuatro salidas al trimestre dentro de la CCAA de Murcia. . Una salida anual con permanencia del autobús durante todo el fin de semana, en la CCAA de Murcia o en CCAA limítrofe.

21.- Valoración criterios evaluables automáticamente: SERV/ABR-2024000024 - Transporte para usuarios del Centro de Desarrollo Infantil y Atención Temprana y Centro de día de personas con discapacidad intelectual del Ayuntamiento de Mazarrón.- Visto el expediente de contratación por procedimiento abierto, tramitación ordinaria, sujeto a regulación armonizada "SARA" del servicio de "Transporte para usuarios del Centro de Desarrollo Infantil y Atención Temprana y Centro de Día de personas con discapacidad intelectual del Ayuntamiento de Mazarrón", por importe de 259.766,45 € IVA incluido (236.151,32 € de principal y 23.615,13 € de IVA), durante dos años con posibilidad de prórroga de otros dos.

Valor estimado del contrato: 472.302,64 €

Vistos los anuncios de licitación publicados en el D.O.U.E. y en la Plataforma de Contratación del Estado "perfil del contratante" el día 28 de junio de 2024.

Seguidamente, la Mesa procede a la valoración de la única oferta presentada cuya documentación administrativa resulto correcta, conforme a lo establecido en la cláusula I. Adjudicación del Contrato 6.A del PCAP "Criterios dependientes de la aplicación de una fórmula", produciéndose el siguiente resultado:

- NIF: B45327186 AUTOCARES CRISBEL, S.L.: 80 puntos.
- Oferta económica: 60 puntos.
- Mejoras de la calidad: 20 puntos.

La Mesa concluye por unanimidad otorgar la anterior puntuación al licitador



anteriormente indicado.

22.- Propuesta adjudicación: SERV/ABR-2024000024 - Transporte para usuarios del Centro de Desarrollo Infantil y Atención Temprana y Centro de día de personas con discapacidad intelectual del Ayuntamiento de Mazarrón.- Visto el expediente de contratación por procedimiento abierto, tramitación ordinaria, sujeto a regulación armonizada “SARA” del servicio de “Transporte para usuarios del Centro de Desarrollo Infantil y Atención Temprana y Centro de Día de personas con discapacidad intelectual del Ayuntamiento de Mazarrón”, por importe de 259.766,45 € IVA incluido (236.151,32 € de principal y 23.615,13 € de IVA), durante dos años con posibilidad de prórroga de otros dos.

Valor estimado del contrato: 472.302,64 €

Vistos los anuncios de licitación publicados en el D.O.U.E. y en la Plataforma de Contratación del Estado “perfil del contratante” el día 28 de junio de 2024.

Sumados los criterios dependientes de un juicio de valor y los criterios dependientes de la aplicación de una fórmula se produce el siguiente resultado:

- NIF: B45327186 AUTOCARES CRISBEL, S.L.: 91,75 puntos.

Seguidamente, la Mesa, conforme a lo establecido en la cláusula I. Adjudicación del Contrato, 6 del PCAP “Criterios para la adjudicación del contrato”, concluye por unanimidad: Formular propuesta de adjudicación del contrato del servicio de “Transporte para usuarios del Centro de Desarrollo Infantil y Atención Temprana y Centro de Día de personas con discapacidad intelectual del Ayuntamiento de Mazarrón”, durante dos años con posibilidad de prórroga de otros dos, a favor de AUTOCARES CRISBEL, S.L., en la cantidad de 236.151,30 € de principal y 23.615,13 € de IVA, lo que suma un total de 259.766,43 € por ser la oferta que mayor puntuación ha obtenido (91,75 puntos).

Asimismo se compromete a la realización de las siguientes mejoras:

Mejoras	
Personal (máximo 5 puntos)	. Creación de bosa de horas anual de transporte de 50 horas.
Equipamiento (máximo 7 puntos)	. Dotar de compartimento complementario para equipaje de 500 litros, para sillas, andadores, maletas, etc. . Dotar de trampilla de techo para aireación. . Dotar de butacas reclinables con apoyabrazos y reposacabezas ergonómicas. . Dotar de climatizador electrónico con difusor individual. . Dotar de compartimento frigorífico de 40 litros.
Servicios complementarios (máximo 8	. Cuatro salidas al trimestre dentro de la

puntos)	<p>CCAA de Murcia. . Una salida anual con permanencia del autobús durante todo el fin de semana, en la CCAA de Murcia o en CCAA limítrofe.</p>
---------	---

La anterior propuesta de adjudicación no crea derecho alguno a favor de la empresa propuesta frente a la Administración mientras no se le haya adjudicado por acuerdo del Órgano de Contratación.

23.- Apertura de Requerimiento de documentación: OBR/ABR_SMPL-2024000013 - Infraestructuras de apoyo para la educación ambiental en las lagunas de la Rambla de las Moreras.- Visto el expediente de contratación por procedimiento abierto simplificado, tramitación ordinaria, de las obras de “Infraestructuras de apoyo para la educación ambiental en las lagunas de la Rambla de las Moreras”, por importe de 205.243,45 € IVA incluido (169.622,69 € de principal y 35.620,76 € de IVA), cuyo plazo de ejecución será de cuatro meses.

Este expediente se encuentra financiado dentro del Programa del Mecanismo de Recuperación y Resiliencia de la Unión Europea-NextGenerationEU, estando incluido en el Plan de sostenibilidad turística “Bahía de Mazarrón sostenible y digital”.

Visto el anuncio de licitación publicado en la Plataforma de Contratación del Estado “perfil del contratante” el día 27 de mayo de 2024.

Por la Secretaria de la Mesa se informa a los miembros de la misma que con fecha 27 de agosto de 2024 fue notificado a VADECONS, SERVICIOS Y MEDIO AMBIENTE, S.L., con CIF B73437600, el acuerdo de la Junta de Gobierno Local en sesión celebrada el día 23 de agosto de 2024, por el que, entre otros, se acordó:

“Segundo.- Requerir al siguiente licitador mejor valorado, VADECONS, SERVICIOS Y MEDIO AMBIENTE, S.L., con CIF: B73437600, obtuvo 81,50 puntos, para que, en el plazo de los siete días hábiles siguientes al del envío de este requerimiento, presente la siguiente documentación:

1) Documento justificativo de disponer efectivamente de los medios que se haya comprometido a dedicar o adscribir a la ejecución del contrato, conforme al artículo 76.2 de la LCSP.

2) Acreditación de la solvencia económico financiera y solvencia técnica conforme a lo señalado en la cláusula 1.8 del Pliego de Cláusulas Administrativas.

3) Certificado de inscripción en el Registro Oficial de Licitadores y Empresas Clasificadas del Estado acompañado de una Declaración expresa responsable, emitida por la persona licitadora o por sus representantes con facultades que figuren en el Registro, relativa a la no alteración de los datos que constan en el mismo.

4) Certificaciones justificativas de hallarse al corriente en el cumplimiento de sus Obligaciones Tributarias y con la Seguridad Social, así como certificado acreditativo de no tener deudas de naturaleza tributaria en periodo ejecutivo de pago con el Ayuntamiento de Mazarrón y, si las tiene, están garantizadas. Dichas certificaciones deberán comprender todas las circunstancias a que hace referencia el



artículo 15 del Reglamento General de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas.

En el caso del certificado de estar al corriente de las obligaciones con el Ayuntamiento de Mazarrón, podrá ser sustituido por la autorización a éste para que recabe la información tributaria necesaria.

5) Copia de la carta de pago acreditativa de haber constituido la garantía definitiva por importe de 6.810,35 € a disposición del Ayuntamiento de Mazarrón.

6) Justificante de alta en el Impuesto sobre Actividades Económicas en el epígrafe correspondiente al objeto del contrato del citado impuesto, referida al ejercicio corriente, o el último recibo, completado con una declaración responsable de no haberse dado de baja en la matrícula de dicho impuesto.

Dese traslado al contratista y a los Negociados Municipales de Contratación y Tesorería.”

Se informa igualmente que con fecha 2 de septiembre de 2024, por VADECONS, SERVICIOS Y MEDIO AMBIENTE, S.L., fue presentada la documentación que le fue requerida, así como la fianza definitiva por importe de 6.810,35 €

Examinada por la Mesa de Contratación la documentación presentada por VADECONS, SERVICIOS Y MEDIO AMBIENTE, S.L., Ésta la encuentra conforme y, considerando que la misma cumple con los requisitos establecidos en la cláusula II.21.B del PCAP, concluye por unanimidad, proponer la adjudicación del contrato de las obras de “Infraestructuras de apoyo para la educación ambiental en las lagunas de la Rambla de las Moreras” cuyo plazo de ejecución será de cuatro meses a contar desde el día siguiente al de la firma del acta de comprobación del replanteo, a favor de VADECONS, SERVICIOS Y MEDIO AMBIENTE, S.L., siguiente licitador mejor valorado (obtuvo 81,50 puntos), en la cantidad de 136.207,03 € de principal y 28.603,48 € de IVA, lo que suma un total de 164.810,51 €

Asimismo se compromete a

Ampliación del plazo de garantía

Que me comprometo a ampliar la garantía	<input type="checkbox"/> 6 meses
	<input type="checkbox"/> 1 año
	<input type="checkbox"/> 18 meses
	<input checked="" type="checkbox"/> 2 años

Sistema de gestión ambiental

Que dispongo de una certificación en ISO 14001 o similar	<input type="checkbox"/> En vigor
	<input type="checkbox"/> En fase de renovación

	<input checked="" type="checkbox"/> En fase de implementación
--	---

Vehículos con distintivo ecológico

Que me comprometo a utilizar los siguientes vehículos con los distintivos ambiental ECO, Etiqueta 0 Azul (establecidos mediante Resolución de 12 de Abril de 2016, de la Dirección General de Tráfico, por la que se modifica el apartado C.1 del punto primero y los anexos I, II y VIII de la de 8 de enero de 2016, por la que se establecen medidas especiales de regulación del tráfico durante el año 2016) en la realización de la obra.	<input type="checkbox"/> 1_ Vehículos con etiqueta ECO <input type="checkbox"/> Vehículos con etiqueta cero azul
---	---

La anterior propuesta de adjudicación no crea derecho alguno a favor de la empresa propuesta frente a la Administración mientras no se le haya adjudicado por acuerdo del Órgano de Contratación.

Y, sin más asuntos a tratar, la Presidencia levanta la sesión, de todo lo cual, yo, la Secretaria, doy fe.

El Presidente de la Mesa de Contratación.

Firmado por DIEGO MARTINEZ MONTALBAN -
NIF:***8060**, Técnico de Administración
General del M.I. Ayuntamiento de

La Secretaria de la Mesa de Contratación.

Firmado por GARCIA SARABIA SALVADORA -
***7870** el día 27/09/2024 con un
certificado emitido por AC FNMT Usuarios

Contrato: SERV/ABR-202400003 **Número de expediente:** 2024/759T

Informe Técnico

**INFORME DE VALORACIÓN DE LAS OFERTAS PRESENTADAS A LA LICITACIÓN DEL CONTRATO DE SERVICIOS DE IMPLANTACIÓN DE LAS ACTUACIONES DE TRANSFORMACIÓN DEL MODELO DE GESTIÓN TURÍSTICA DEL MUNICIPIO, GOBERNANZA Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA CONTEMPLADAS EN EL ÁMBITO DE COMPETITIVIDAD DENTRO DEL SECTOR TURÍSTICO, EJE 4, ACTUACIONES 15 Y 19 DEL PLAN DE SOSTENIBILIDAD TURÍSTICA “BAHÍA DE MAZARRÓN SOSTENIBLE Y DIGITAL”, FINANCIADO POR EL “PLAN DE RECUPERACIÓN, TRANSFORMACIÓN Y RESILIENCIA” (FONDOS NEXT GENERATION EU).
EXPEDIENTE Nº 2024/759T.**

1. ANTECEDENTES.

Desde el área de Contratación del Ayuntamiento de Mazarrón se está tramitando el contrato de servicio para ejecución de las actuaciones 15 y 19 incardinadas en el Eje 4 del Plan de Sostenibilidad Turística Bahía de Mazarrón Sostenible y Digital. Expediente 2024/759T.

Conforme a lo indicado en la Cláusula 19 del PCAP del expediente de referencia, el técnico que suscribe ha sido encargado por la Mesa de Contratación para elaborar el informe de valoración de las Memorias de Gestión presentadas en el Sobre Electrónico nº 2 (Documentación relativa a los criterios de adjudicación valorados mediante un juicio de valor).

A petición de la mesa de contratación se realiza el siguiente informe de valoración, para lo cual se va a utilizar el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares (PCAP), Pliego de Prescripciones Técnicas (PPT) y las Memorias de Gestión presentadas por los cuatro licitadores admitidos:

- Business Innovation Group Consultores (BIG Consultores).
- Consorcio OSOIGO NEXT – CARSA – RAZ Herramientas digitales de innovación urbana (Consortio OCR).
- SEEKETING.
- VALORA.

2.- NORMATIVA REGULADORA APLICABLE.

Para el examen y valoración de las ofertas conforme a criterios basados en juicios de valor, se han tenido en cuenta las siguientes normas contractuales reguladoras de esta materia:

1.- Cláusulas del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares (PCAP):

A.- Cláusula 14, Forma de presentación. Apartado B: En el Sobre 2 se incluirá una memoria de gestión que contemple, de manera clara y esquemática, los elementos necesarios para la correcta aplicación de los criterios de valoración señalados en la cláusula 15.

B.- Cláusula 15, apartado Dos: Criterios cualitativos sometidos a juicios de valor. Hasta 39 puntos.

1.- Enfoque de la solución propuesta, hasta 30 puntos.

A. Mayor grado de calidad del enfoque y adecuación de la metodología y actividades propuestas a los objetivos del contrato, según se exponen en el PPT. Máximo de 15 puntos.

B. Adecuación de la herramienta informática propuesta para la gestión del programa, contacto con empresarios, asociaciones, colectivos, etc. Máximo de 15 puntos.

2.-Gestión y desarrollo del Proyecto, hasta 9 puntos.

A.- Metodología de gestión del Proyecto. Máximo de 5 puntos.

B. Plan de trabajo, actividades propuesta y seguimiento del Proyecto. Máximo de 4 puntos

La valoración de cada uno de dichos apartados se efectuará calificando el contenido de cada oferta en el apartado correspondiente conforme al siguiente baremo:

- CALIFICACIÓN Excelente (Cubre de manera perfecta y completa todas las necesidades del servicio, superando ampliamente los requerimientos del contrato y proponiendo una solución técnica de la máxima calidad posible en la actualidad). % S/ PUNTUACIÓN De 75 % a 100%
- CALIFICACIÓN Notable (Cubre todas las necesidades del servicio y excede de los requerimientos del contrato proponiendo una solución de calidad superior a la proyectada) % S/ PUNTUACIÓN De 46% a 74%
- CALIFICACIÓN Bueno (Cumple las necesidades del servicio, superando los mínimos establecidos, pero sin proponer soluciones o enfoques novedosos, distintos o de calidad superior a los exigidos en el contrato). % S/ PUNTUACIÓN De 25% a 45%



Documento firmado electrónicamente (RD 1671/2009). La autenticidad de este documento puede ser comprobada mediante el CSV: 15250326614635503715 en <https://sede.mazarron.es>

Contrato: SERV/ABR-202400003 Número de expediente: 2024/759T

- CALIFICACIÓN Suficiente (Cumple estrictamente los mínimos exigidos, sin ninguna aportación distinta). % S/ PUNTUACIÓN De 6% a 24%
- CALIFICACIÓN Insuficiente (No cubre las necesidades del servicio ni cumple los mínimos exigidos). % S/ PUNTUACIÓN De 0% a 5%

2. Del Pliego de Prescripciones Técnicas (PPT): Se transcribe el contenido de la Cláusula 3 que establece el alcance de los servicios a adjudicar:

Clausula 3. ALCANCE DEL SERVICIO; Para poder alcanzar los objetivos de la licitación del contrato, se procederá a la transformación del modelo de gestión turística del municipio a través de la ejecución de distintas actuaciones en el marco de la Participación ciudadana y la Gobernanza.

Como parte de las actuaciones previstas durante el proceso participativo, se realizará una identificación de las necesidades concretas del sector turístico en el municipio, en relación con los recursos y empresas prestadoras de servicios turísticos de Mazarrón, con el fin de conocer y ordenar la oferta turística.

Partiendo de este análisis y de las prioridades del sector, se llevará a cabo el rediseño e implantación del nuevo modelo de gestión turística, consensuado por los distintos participantes, así como la implantación de los mecanismos de cooperación y herramientas de colaboración entre empresas necesarias para la puesta en marcha del nuevo modelo.

3.1.1. Actividades a realizar.

En base a lo anteriormente expuesto, las actividades a realizar serían las siguientes:

- Ø *Identificación de los agentes implicados de forma directa en la prestación de los servicios turísticos (empresas, asociaciones, etc.), así como identificación de todos aquellos colectivos y movimientos sociales locales que de una u otra manera pueden verse afectados o participar en el adecuado desarrollo turístico del destino.*
- Ø *Identificación de las necesidades concretas del sector, definir las necesidades del sector turístico de Mazarrón a partir de la perspectiva de los distintos agentes participantes, donde se reflejen claramente las necesidades procedentes tanto de las empresas como de la sociedad civil derivadas o aplicables al hecho turístico.*
- Ø *Definición de un nuevo modelo de gestión turística basado en la colaboración público-privado, mediante la definición de los requisitos para la puesta en marcha de una oficina de gobernanza que impulse la modernización de la gestión del destino Bahía de Mazarrón con incidencia en los siguientes aspectos:*
 - *Participación ciudadana, La ciudadanía de Mazarrón ha sido históricamente una defensora de su patrimonio. La involucración en la política turística de la ciudad permite tanto mantener esa visión como mejorar la relación entre turistas, visitantes y la población. Es por ello por lo que se considera necesario implicar a la ciudadanía en la toma de decisiones del consistorio, como parte activa de la ciudad.*
 - *Gobernanza, Esta actuación pretende, por un lado, promover la participación ciudadana y del sector privado en la toma de decisiones estratégicas para el desarrollo turístico del destino, mediante un proceso de articulación público-privada para la conformación de un Ente Gestor del destino, organizado según la metodología SICTED y "S" de Sostenibilidad Turística, a los que el área de turismo está adherida, y en aquellos otros proyectos en los que se detecten que el participación ciudadana y la corresponsabilidad es elemento clave en el desarrollo del destino desde el punto de vista turístico.*
 - *Implantación del modelo de gestión turística, mediante la puesta en marcha de una oficina de gobernanza conforme a los requisitos establecidos en el modelo definido, con el objeto de impulsar la modernización de la gestión del destino Bahía de Mazarrón, y la implementación de los mecanismos y herramientas necesarias para el desarrollo de su actividad.*

3.1.2. Fases de la prestación del servicio.

Para la realización del presente servicio se proponen cinco fases que se realizarán de manera secuencial conforme a los plazos fijados, más una sexta fase transversal, que se ejecutará de manera continuada durante el desarrollo del proyecto, en la que se abordará todo el proceso participativo con los distintos agentes del sector.

Las fases en las que se desglosa el servicio de consultoría se detallan a continuación:

FASE I: Identificación de necesidades y diagnóstico del sector

Esta primera fase del proyecto se centra en el diagnóstico y análisis de la oferta, demanda y competencia en el sector turístico del municipio de Mazarrón. El objetivo principal es identificar las



Contrato: SERV/ABR-2024000003 Número de expediente: 2024/759T

necesidades concretas del sector para poder desarrollar estrategias y proyectos específicos que aborden estas necesidades de manera eficaz.

Para ello, el licitador deberá proponer una metodología de análisis y realizar, como mínimo, las siguientes actividades:

Identificación y análisis de todos los agentes relevantes en materia turística (AA.PP., empresas públicas, entidades, consorcios y mancomunidades, patronatos, agrupaciones empresariales, principales empresas, etc.), elaborando una ficha de cada uno de ellos y determinando aspectos tales como conocimiento de cada agente, influencia, nivel de apoyo necesario de cada agente para el cumplimiento de los objetivos del proyecto, etapa del proyecto en la que se verá afectado, canal de comunicación más eficiente, actuaciones que pudieran realizar para reforzar el proyecto, etc.

Trabajo de campo con el tejido empresarial, social y asociativo para conocer su realidad, necesidades actuales y expectativas del proyecto.

Entrevista personalizada con las asociaciones turísticas y sectoriales del destino.

Entrevistas con los colectivos más relevantes del destino.

Entrevista personalizada con empresas de los diferentes sectores asociados a la oferta turística.

Organización de al menos cuatro mesas de trabajo de identificación de la realidad de la social y empresarial del municipio.

Análisis de la rentabilidad de los segmentos turísticos del municipio (costes, margen de contribución, etc.) por periodo turístico con el objeto de definir los segmentos prioritarios donde focalizarse en las diferentes estaciones del año.

Análisis de las motivaciones que llevan a los turistas a visitar el municipio para cada uno de los segmentos, así como el lugar de origen de los mismos, partiendo de información de diferentes agentes y fuentes de información.

Realizar un análisis sintético sobre los factores externos que afectan al turismo.

Analizar el entorno competitivo del destino turístico Mazarrón junto con las tendencias advertidas en el mercado turístico a nivel global, llevando a cabo una identificación de las ventajas competitivas del destino turístico y su puesta en relación con destinos competitivos de nuestro entorno cercano.

Identificación de tendencias actuales en ámbitos geográficos de similar naturaleza, si bien no es excluyente optar por otros ámbitos territoriales (grandes ciudades, nivel autonómico o nacional), teniendo en consideración la oferta, la demanda, la comercialización y la gestión.

FASE II: Análisis Cuantitativo y Cualitativo del sector turístico

Esta fase se centrará en obtener una comprensión detallada de la oferta, demanda y competencia en el sector. Este análisis proporcionará una base sólida para la planificación estratégica, permitiendo la optimización de recursos y toma de decisiones más informada.

Para ello, el licitador deberá realizar, como mínimo, las siguientes actividades:

Análisis del grado en que se está utilizando el patrimonio y la infraestructura turística del municipio.

Análisis de las actuales líneas de cooperación entre diferentes agentes involucrados en el turismo del municipio.

Evaluación de la situación actual y de las necesidades que las principales empresas del sector turístico han planteado.

Análisis DAFO y CAME del Sector Turístico en el Municipio.

Elaboración de una Matriz de Posicionamiento Actual de la Provincia.

Elaboración de una Matriz de los Diferentes Segmentos de la Oferta.

Posicionamiento Objetivo del Municipio como Destino Turístico.

Posicionamiento y Propuesta de Valor del Municipio.

Principios y Aspectos Críticos en la Definición del Modelo Turístico.

Reordenación de la Oferta Turística por Segmento.

Priorización de Segmentos Turísticos en el Destino. Turista objetivo por cada Segmento.

Identificación de Tendencias y Modelos Turísticos similares.

Principales Mecanismos de Fidelización utilizados.

Definición detallada de Actuaciones para la Dinamización del Sector.

FASE III: Definición de un modelo de gestión turística basado en la colaboración público-privado para la mejora de los servicios turísticos

El objetivo de esta fase es establecer un nuevo modelo de gestión con el que mejorar los servicios turísticos de Mazarrón, basado en la cooperación y la colaboración público-privada, y en el uso de la tecnología.

Las actividades por realizar en esta fase, como mínimo serán las siguientes:

Conformación de un ENTE GESTOR de Destino mediante la puesta en marcha de una Oficina de Gobernanza, que tendrá por misión:

Definir los atributos necesarios para impulsar la gobernanza del destino.



Documento firmado electrónicamente (RD 1671/2009). La autenticidad de este documento puede ser comprobada mediante el CSV: 15250326614635503715 en <https://sede.mazarron.es>

Contrato: SERV/ABR-202400003 **Número de expediente:** 2024/759T

Impulsar nuevos modelos de colaboración público-privada, que permitan agregar valor y posicionamiento competitivo al destino turístico y por consiguiente, a las empresas participantes.

Definición del modelo de relación de las empresas y la sociedad civil con el Ente Gestor para la mejora de los servicios turísticos, definiendo las herramientas y procedimientos necesarios para instrumentalizar la colaboración.

Definición de Herramientas Tecnológicas y Procedimientos.

Definición de un sistema de indicadores clave que permita el adecuado seguimiento de las actuaciones contempladas en el Plan de Sostenibilidad Turística "BAHÍA DE MAZARRÓN".

Realización de dos sesiones informativas, en las que se presentará el modelo propuesto y los requisitos para la adhesión al proyecto.

FASE IV: Plan de Implantación del modelo de gestión turística propuesto (ENTE GESTOR)

El objetivo de esta fase es la conformación de un Ente Gestor y la puesta en marcha de los mecanismos de cooperación establecidos como parte del modelo de gestión turística definido por el equipo de trabajo, así como la implantación de las distintas herramientas de comunicación y participación necesarias para facilitar la relación entre dicho Ente Gestor y el resto de agentes del sector, utilizando como palanca dinamizadora las nuevas tecnologías.

Además de las herramientas de colaboración implementadas durante esta fase, se prevé la implementación de otras herramientas complementarias, como parte de las actuaciones previstas en el Eje de Transición digital: "Escucha Activa", "Comunicación Digital", "Señalética Inteligente", "Inteligencia Turística" y "Punto de Información Turística Virtual".

Se deberán proporcionar como mínimo las siguientes herramientas de colaboración:

Herramientas de comunicación de la información entre los miembros del ENTE GESTOR.

Herramienta para la realización de consultas rápidas a la ciudadanía sobre diversos aspectos de interés o sobre el grado de satisfacción de la ciudadanía.

Herramientas para el lanzamiento de retos vinculados con la gestión de la ciudad a innovadores y start ups para que planteen sus respuestas y soluciones.

Herramientas para la puesta en marcha de programas de gamificación que permitan simular nuevas situaciones en la ciudad para percibir como desearía el ciudadano que fuese la nueva situación, o las decisiones a tomar.

Herramienta para el seguimiento de las actuaciones previstas en el Plan de Sostenibilidad Turística "BAHÍA DE MAZARRÓN".

FASE V: Competitividad

La ciudadanía de Mazarrón ha sido históricamente una defensora de su patrimonio. La involucración en la política turística de la ciudad permite tanto mantener esa visión como mejorar la relación entre turistas, visitantes y la población. Es por ello que se considera necesario implicar a la ciudadanía en la toma de decisiones del consistorio, como parte activa de la ciudad.

Participación ciudadana: Puesta en marcha de mecanismos de participación ciudadana que mejoren las relaciones con la ciudadanía, pongan a su disposición mecanismos de comunicación bidireccional para conocer sus preferencias, problemas e intereses, e incluir a la ciudadanía en la toma de decisiones. La involucración en la política turística de la ciudad permite tanto mantener esa visión como mejorar la relación entre turistas, visitantes y la población. Es por ello que se considera necesario implicar a la ciudadanía en la toma de decisiones del consistorio, como parte activa de la ciudad.

Para ello se programarán distintas sesiones de trabajo con asociaciones de vecinos, asociaciones de empresarios, hosteleros, etc., durante las distintas fases del proyecto, y se facilitarán las herramientas necesarias para que pueden llevarse a cabo en el futuro nuevos procesos participativos para abordar la situación de la ciudad y sus problemáticas en un modo genérico, o bien podrán realizarse sesiones concretas ante situaciones puntuales como la puesta en marcha de una nueva iniciativa, la consulta de un nuevo plan o estrategia, etc.

Gobernanza: Esta actuación pretende promover la participación del sector en la toma de decisiones estratégicas para el desarrollo turístico del destino, mediante un proceso de articulación público-privada a través de la conformación de un Ente Gestor de Destino participado según la metodología SICTED.

FASE VI: Cierre y transferencia del servicio.

El objetivo de esta fase es hacer una transferencia ordenada de todo lo aprendido a los responsables del municipio que debe reflejarse en los documentos técnicos de referencia, así como en la existencia a la finalización del proyecto de los siguientes resultados que acreditarán el éxito del proyecto:

- Ø Existencia en el destino de un Ente Gestor en funcionamiento de acuerdo con la propuesta realizada por el equipo de trabajo.*
- Ø Herramientas de comunicación de la información entre los miembros del órgano gestor.*
- Ø Herramienta para la realización de consultas rápidas a la ciudadanía sobre diversos aspectos de interés o sobre el grado de satisfacción de la ciudadanía.*



Documento firmado electrónicamente (RD 1671/2009). La autenticidad de este documento puede ser comprobada mediante el CSV: 15250326614635503715 en <https://sede.mazarron.es>

Contrato: SERV/ABR-2024000003 Número de expediente: 2024/759T

- Ø Herramienta para el seguimiento de las actuaciones previstas en el Plan de Sostenibilidad Turística "BAHÍA DE MAZARRÓN".
- Ø Entregables con los resultados de todas las reuniones mantenidas, consultas, etc.
- Ø Entregable con las conclusiones extraídas

3.1.3. Plazos para la prestación del servicio.

La duración estimada o plazo de ejecución de los trabajos es de 12 meses desde la firma del contrato. La duración de cada una de las fases es la que se indica a continuación:

Fase I: Identificación de necesidades y diagnóstico del sector (2 meses)

Fase II: Análisis Cuantitativo y Cualitativo del sector (2 meses)

Fase III: Definición de un modelo objetivo de Ente Gestor basado en la tecnología (2 meses)

Fase IV: Plan de Implantación del ente Gestor (2 meses)

Fase V: Competitividad (12 meses)

Fase VI: Cierre y transferencia del servicio (2 meses)

El licitador deberá presentar una planificación detallada para el cumplimiento de los objetivos en los plazos aquí indicados.

3.1.4 Planificación, dirección y seguimiento del servicio

Las ofertas que opten a este procedimiento deberán incluir una propuesta de gestión de todo el proyecto en la que se especifiquen los siguientes apartados.

3.1.4.1. Metodología para la gestión del proyecto

Dentro de su propuesta técnica, cada licitador deberá describir la metodología detallada que utilizará para la ejecución del contrato.

3.1.4.2. Plan de trabajo

El licitador deberá presentar un plan de trabajo en el que se describan las diferentes fases del proyecto, con las tareas que se van a realizar. Este plan deberá contener, como mínimo, los siguientes elementos:

- Ø Cronograma de las actividades detallado por fases y principales grupos de tareas a realizar.
- Ø Recursos técnicos que se pondrán a disposición del proyecto.
- Ø Relación de entregables como resultado del proyecto.

El plan de trabajo deberá actualizarse con una periodicidad mensual con el objetivo de que el jefe de proyecto pueda realizar un correcto seguimiento de los trabajos y le permita detectar las desviaciones y/o riesgos producidos durante el desarrollo del proyecto.

3.1.4.3. Entregables del proyecto

La empresa adjudicataria deberá poner a disposición de la dirección del proyecto la documentación escrita necesaria para el conocimiento del cumplimiento del objeto del contrato y de todas las incidencias que se puedan producir.

El adjudicatario se compromete a generar para cada producto obtenido toda la documentación que le sea aplicable conforme con la metodología a seguir.

En todo caso, y como mínimo, se generarán los siguientes entregables:

1. Fase de Identificación de necesidades y diagnóstico del sector

En esta fase, el adjudicatario deberá entregar un Informe de Necesidades del Sector que, como mínimo, incluirá los siguientes apartados:

- Análisis de la rentabilidad de los segmentos turísticos del municipio por periodo turístico.
- Análisis de las motivaciones que llevan a los turistas a visitar el municipio para cada uno de los segmentos.
- Análisis sintético sobre los factores externos que afectan al turismo.
- Análisis del entorno competitivo del destino turístico.
- Identificación de tendencias actuales en ámbitos geográficos de similar naturaleza.

2. Fase de Análisis Cuantitativo y Cualitativo del sector

En esta fase, el adjudicatario deberá entregar un Informe de Necesidades del Sector que, como mínimo, incluirá los siguientes apartados:

- Análisis del grado de utilización del patrimonio e infraestructura turística.
- Análisis de las actuales líneas de cooperación entre los diferentes agentes del sector.
- Evaluación de la situación actual y de las necesidades que las principales empresas del sector.
- Análisis DAFO y CAME del Sector Turístico en el Municipio.
- Matriz de Posicionamiento Actual de la Provincia.
- Matriz de los Diferentes Segmentos de la Oferta.
- Posicionamiento Objetivo del Municipio como Destino Turístico.
- Posicionamiento y Propuesta de Valor del Municipio.
- Principios y Aspectos Críticos en la Definición del Modelo Turístico.
- Reordenación de la Oferta Turística por Segmento.
- Priorización de Segmentos Turísticos en el Destino. Turista objetivo por cada Segmento.



Documento firmado electrónicamente (RD 1671/2009). La autenticidad de este documento puede ser comprobada mediante el CSV: 15250326614635503715 en <https://sede.mazarron.es>

Contrato: SERV/ABR-2024000003 Número de expediente: 2024/759T

- *Identificación de Tendencias y Modelos Turísticos similares.*
- *Principales Mecanismos de Fidelización utilizados.*
- *Definición detallada de Actuaciones para la Dinamización del Sector.*

3. Fase de definición del modelo de gestión turística.

En esta fase, el adjudicatario deberá entregar un Informe del modelo de gestión turística que deberá incluir, como mínimo:

La descripción de los principios y aspectos críticos a considerar para la definición del nuevo modelo de colaboración público-privada, así como de los requisitos para la implantación de una Oficina de Gobernanza.

La descripción de los mecanismos y procedimientos necesarios para instrumentalizar la colaboración, entre los que, como mínimo, deberán contemplarse aquellos que faciliten el intercambio de información, la realización de procesos consultivos en las distintas fases del Plan, y el seguimiento de las actuaciones previstas.

La descripción de las soluciones y herramientas tecnológicas propuestas para implantación del nuevo modelo de gestión turística.

4. Fase de Plan de Implantación del modelo de actuación (Ente Gestor).

En esta fase, el adjudicatario deberá entregar, como mínimo un Informe de actuaciones donde se detalle el Plan de Implantación realizado, junto con el detalle la información relativa a las distintas herramientas implantadas, incluyendo como parte de dicha documentación una guía de usuario para cada una de ellas, así como cualquier información necesaria para su correcto uso y mantenimiento por parte del Ente Gestor.

5. Fase de competitividad.

En esta fase, el adjudicatario deberá entregar un documento, denominado Informe de Participación, que detalle el resultado de las sesiones de trabajo con los distintos actores e instituciones del sector organizadas durante las distintas fases del proyecto, valorándose aspectos tales como el nivel de apoyo necesario de cada actor e institución para el cumplimiento del Plan, etapa en la que se verá afectado, canal de comunicación más eficiente, actuaciones que pudieran realizar para reforzar el Plan, etc.

El Informe deberá incluir como mínimo:

- *Las Fichas de todos los Agentes relevantes del sector.*
- *El resultado el trabajo de campo realizado con el tejido empresarial, social y asociativo para conocer su realidad, necesidades actuales y expectativas del proyecto.*
- *El resultado de las entrevistas personalizadas con las asociaciones turísticas y sectoriales del destino.*
- *El resultado de las entrevistas con los colectivos más relevantes del destino.*
- *El resultado de las entrevistas con las empresas del sector.*
- *El resultado de la organización de las distintas mesas de trabajo realizadas durante el proyecto.*

6. Fase de cierre y transferencia del servicio

*En esta fase, el **adjudicatario** deberá entregar un Informe de cierre que, como mínimo, incluirá los siguientes apartados:*

Resumen final y resultados obtenidos de las actuaciones realizadas.

Detalle de los recursos a disposición del Ayuntamiento de Mazarrón y guía de usuario para las distintas herramientas desarrolladas en el marco del proyecto.

Impacto conseguido según los distintos agentes participantes.

3.1.4.4. Seguimiento y control de la ejecución

Complementando el mencionado plan de trabajo, el licitador deberá especificar la metodología de seguimiento del proyecto propuesta, que se sustentará en las siguientes bases:

- Ø *Se realizará un seguimiento continuo de la evolución del proyecto entre el responsable del Contrato y el Director del Proyecto de la empresa adjudicataria.*
- Ø *Se mantendrán reuniones de seguimiento y revisiones técnicas, con periodicidad mensual, con la participación del Responsable del Contrato y los colaboradores que considere oportuno, y del Director del Proyecto y el personal de su equipo que considere conveniente la empresa adjudicataria, para revisar el grado de cumplimiento de los objetivos, la planificación, las reasignaciones y variaciones de personal dedicado al proyecto y, en caso de necesidad, para establecer las medidas correctoras oportunas.*
- Ø *De cada reunión técnica la empresa adjudicataria redactará y distribuirá entre todos los participantes el acta correspondiente.*
- Ø *El calendario de reuniones será planificado y ajustado por periodos mensuales, bajo la iniciativa y coordinación del responsable del Contrato, con la participación y obligada aceptación del adjudicatario.*



Documento firmado electrónicamente (RD 1671/2009). La autenticidad de este documento puede ser comprobada mediante el CSV: 15250326614635503715 en <https://sede.mazarron.es>

Contrato: SERV/ABR-202400003 Número de expediente: 2024/759T

Ø Se valorará la posibilidad de tener un acceso de espacio común para compartir la información necesaria de cara al cumplimiento del seguimiento y control del proyecto.

3.1.5. Equipo de trabajo

Las ofertas deberán especificar el equipo que aportará la empresa adjudicataria para la realización de los trabajos, con sus correspondientes perfiles, formación académica, cualificación y experiencia contrastable en la realización de proyectos similares (historial profesional). También se deberá detallar la dedicación de los mismos en cada fase de la ejecución de los trabajos, enumerando sus tareas, la dedicación (horas) y la responsabilidad que les corresponderá.

El equipo de trabajo que la empresa adjudicataria pondrá a disposición del proyecto deberá estar constituido como mínimo por los siguientes perfiles:

- Ø Un Director del Proyecto. Será el responsable por parte del proveedor del proyecto. Tendrá experiencia contrastada en la gestión de proyectos. Además, será el máximo responsable de la interlocución con la empresa que llevará a cabo el desarrollo del proyecto y deberá cumplir con los siguientes requisitos:
 - Titulación mínima requerida: Titulación Superior Universitaria.
 - Experiencia demostrable en la dirección y gestión de proyectos.
 - Experiencia demostrable en la realización de proyectos con la administración pública.
- Ø Tres consultores/asesores, encargado de la ejecución de los trabajos incluidos en el alcance del presente PPT bajo la dirección del Director de Proyecto/ Jefe de Equipo. Deberán cumplir los siguientes requisitos:
 - Titulación mínima requerida: Titulación Superior Universitaria.
 - Experiencia demostrable en el desarrollo de actuaciones similares a las descritas en el PPT.
 - Experiencia demostrable en la realización de proyectos con la administración pública.
- Ø Consultor de gestión del cambio. Perfil responsable de la gestión del cambio del sector turístico de Mazarrón bajo la dirección del Director de Proyecto/Jefe de Equipo. Deberá cumplir con los siguientes requisitos:
 - Titulación mínima requerida: Titulación Superior Universitaria.
 - Conocimientos demostrables en la gestión de proyectos turísticos.
 - Conocimientos demostrables en la realización de proyectos con la administración pública.
- Ø Técnico/Ayudante Nivel III : Se estiman necesarios al menos dos profesionales para trabajos de campo, recogida de datos, administración y archivo bajo la dirección de los Consultores. Deberá cumplir con los siguientes requisitos:
 - Titulación mínima requerida: FP 1 o 2.

3.- PROCEDIMIENTO LLEVADO A CABO PARA EL ANÁLISIS Y VALORACIÓN DE LAS OFERTAS.

Atendiendo a la documentación presentada se ha llevado a cabo el estudio de la Memoria de Gestión de cada una de las ofertas presentadas conforme al detalle expuesto, de forma que se analizarán los siguientes aspectos referidos en la Cláusula 15, apartado Dos:

1.- Descripción de la solución propuesta, valorando tanto el mayor grado de calidad del enfoque y adecuación de la metodología y actividades propuestas a los objetivos del contrato, según se exponen en la Cláusula 3 del PPT, con atención especial al cumplimiento de los mínimos exigidos al licitador en dicha Cláusula, como la adecuación de la herramienta informática propuesta para la gestión del programa, contacto con empresarios, asociaciones, colectivos, etc.

En este apartado se analizará y valorará igualmente el equipo de trabajo propuesto por el licitador en el que se especifique el número de efectivos asignados al contrato y su titulación conforme a lo dispuesto en la Cláusula 3.1.5. del PPT.

2.-Gestión y desarrollo del Proyecto, valorando tanto la metodología de gestión del Proyecto como el plan de trabajo propuesto, para el desarrollo de las actividades y el seguimiento del Proyecto.

Una vez analizado cada apartado y subapartado de la Memoria de Gestión. y expuesto su contenido con el máximo detalle posible, se califica cada uno de los apartados y subapartados de la Memoria de Gestión analizada conforme a las precisiones del baremo de Excelente, Notable, Bueno, Suficiente e Insuficiente establecido en dicha Cláusula 15. Dos del PCAP, valorando dicho contenido de forma ponderada dentro de los porcentajes de puntuación máximo y mínimos atribuidos en esa misma norma.

4.- ANÁLISIS Y VALORACIÓN DE LAS OFERTAS.



Documento firmado electrónicamente (RD 1671/2009). La autenticidad de este documento puede ser comprobada mediante el CSV: 15250326614635503715 en <https://sede.mazarron.es>

Contrato: SERV/ABR-202400003 **Número de expediente:** 2024/759T

OFERTA DE BUSINESS INNOVATION GROUP CONSULTORES

1.- Enfoque de la solución propuesta.

Dedica el Apartado 2 de su memoria de Gestión a este extremo. En su análisis se distinguen los siguientes subapartados:

1.1.- Calidad del enfoque y adecuación de la metodología y actividades propuestas a los objetivos del contrato, según se exponen en el PPT.

Descripción.

En cuanto a la metodología y actividades propuestas, identifica tres actividades clave para definir el modelo de Gobernanza y diseñar los Procesos Participativos:

A.- Identificación de *stakeholders* o actores relevantes del sector turístico, qué relaciones existen entre ellos, y qué influencia ejercen sobre el resto y sobre el propio ecosistema turístico, para lo que resulta fundamental realizar un trabajo de campo exhaustivo, entrevistando a los principales agentes en materia turística, públicos y privados, ya identificados y poniendo en marcha una estrategia de comunicación para conseguir llegar al resto de actores no identificados, así como a la ciudadanía general que pudiera estar interesada en este proceso,

B.- Recogida de información sobre los agentes identificados, analizando sus capacidades, intereses, necesidades, perspectivas y expectativas, y también las relaciones que predominan entre ellos (colaboración o conflicto), y qué potenciales agentes podrían verse afectados (positiva o negativamente). Para ello, se utilizarán distintas técnicas y herramientas, como sociogramas, mapas emocionales, barómetros, etc. Los resultados obtenidos se reflejarán en una ficha de cada agente en la que se determinarán aspectos tales como su actividad profesional, variables socioeconómicas, influencia, nivel de apoyo necesario para el cumplimiento de los objetivos del proyecto, etapa del proyecto en la que se verá afectado, canal de comunicación más eficiente, actuaciones que pudieran realizar para reforzar el proyecto, etc.

C.- Identificación junto con los agentes contactados de las principales necesidades del sector turístico con el fin de realizar un análisis cuantitativo y cualitativo que permita tener una comprensión detallada de la oferta, demanda y competencia en el sector, que sirva como base para la definición del nuevo modelo de gestión turística de Mazarrón.

Para el desarrollo de esta parte del proyecto se utilizará un modelo multimétodo de evaluación, basado en la utilización conjunta de técnicas de investigación de naturaleza tanto cuantitativa como cualitativa, que se articula en torno a dos componentes principales: (1) la descripción y priorización de necesidades, y (2) el análisis y diagnóstico participativo.

Tras una fase preparatoria de planificación de la evaluación (clarificación de objetivos y usos del estudio, delimitación del contexto, selección de técnicas y fuentes de información, contacto con stakeholders objeto del estudio), el primer componente del modelo consta de dos fases de recogida de información: (1) identificación de necesidades, mediante técnicas cualitativas de investigación, y (2) descripción y priorización de las necesidades previamente identificadas, a través de técnicas de tipo cuantitativo.

Para la realización del análisis y diagnóstico del sector se propone una metodología participativa, con la que se buscará la colaboración de los distintos stakeholders del sector, entre los que se encontrarán representados la administración pública, a través del Ayuntamiento y otras entidades de carácter supramunicipal, el tejido empresarial, a través de las distintas asociaciones y empresas del sector, los centros de conocimiento, encabezados por la Universidad, y la ciudadanía, a través de las distintas asociaciones vecinales, colectivos y movimientos sociales locales, o a título individual a través de los medios habilitados para ello.

Se requerirá la constitución de dos tipos de estructuras:

- ∅ El Grupo de Trabajo Promotor, encargado de la revisión del documento de trabajo inicial y de la validación y seguimiento de los distintos aspectos relacionados con la puesta en marcha de las iniciativas de participación ciudadana propuestas. Estará compuesto como mínimo por un representante público del Ayuntamiento, un representante técnico perteneciente al área de Turismo, y un especialista en la organización de procesos participativos, que prestará la asistencia técnica necesaria.
- ∅ Las Mesas de Trabajo para la Participación. Espacio para la reflexión e intervención por parte de los distintos stakeholders del sector; se organizarán un mínimo de cuatro mesas de trabajo, distribuidas según los distintos grupos de interés.



Documento firmado electrónicamente (RD 1671/2009). La autenticidad de este documento puede ser comprobada mediante el CSV: 15250326614635503715 en <https://sede.mazarron.es>

Contrato: SERV/ABR-202400003 Número de expediente: 2024/759T

Metodología de análisis propuesta.

La metodología propuesta para el análisis que se llevará a cabo con las mesas de trabajo organizadas se basará en la adaptación de las metodologías de análisis de negocio visuales tales como Business Model Canvas de Alex Osterwalder, Lean Canvas de Ash Maurya, junto con el modelo estratégico de Porte, apoyándose en un gráfico visual que desarrolla las áreas que describen la propuesta de valor y atributos del territorio, los recursos y todo lo necesario para tener éxito en el mercado, y representa una guía muy útil para modelar y ayudar a definir la relación e interdependencia entre los diferentes elementos de éxito que proporcionarán una base sólida para la planificación estratégica, permitiendo la optimización de recursos y una toma de decisiones más informada.

Definición del modelo de gestión turística propuesto.

El modelo propuesto parte de las recomendaciones de la Secretaría General de Turismo, y está basado en la colaboración público-privada, y conforme a la estructura organizativa propuesta por la metodología SICTED (Sistema Integral de Calidad Turística Española en Destinos).

El primer paso será la conformación de un ENTE GESTOR del destino mediante la puesta en marcha de una Oficina de Gobernanza, para lo cual se tendrá que analizar cuál será la fórmula que mejor se adapta a la realidad existente en el municipio. Entre los distintos aspectos a analizar se encuentran:

- Ø Elección de la fórmula jurídica e institucional que deberá adoptar dicho Ente, pudiendo optar por las que ofrece el derecho público o administrativo o bien el derecho privado.
- Ø Definición de las funciones y competencias asumidas por el Ente Gestor, que será un aspecto clave a considerar ya que condicionará el nivel de presupuesto necesario, el perfil de los recursos humanos a incorporar, la dimensión y grado de implicación del sector privado, etc.
- Ø Selección de los mecanismos de representación del sector privado como miembros integrantes del Ente Gestor (Órganos de gobierno), con el fin de asegurar la máxima implicación de los empresarios en el funcionamiento del Ente Gestor y su corresponsabilización en la financiación.
- Ø Selección del sistema organizativo que mejor se adapte al funcionamiento previsto del Ente Gestor, analizando los pros y contras de las tipologías básicas comúnmente adoptadas: (1) funcional o clásica, y (2) matricial o por proyectos/productos.
- Ø Determinación de los métodos e instrumentos de gestión necesarios para articular la colaboración público-privada entre los miembros del Ente Gestor.
- Ø Indicación de las fuentes de financiación disponibles: pública, privada y recursos autogenerados.

El siguiente paso será la elaboración del Plan de Trabajo e Implantación del Ente Gestor, en el que se desarrollarán, entre otros aspectos, la visión, misión, y objetivos del mismo, estatutos, modelo de relación y procedimientos necesarios para instrumentalizar la colaboración entre los distintos stakeholders del sector, herramientas tecnológicas necesarias para la comunicación y participación, presupuesto operativo, y sistema de indicadores clave que permita el adecuado seguimiento de las actuaciones.

Una vez elaborado el Plan se presentará el modelo propuesto mediante la realización de dos sesiones informativas.

Como último paso de procederá a la implantación del modelo de gestión turística propuesto, mediante la puesta en marcha de los mecanismos de cooperación y colaboración establecidos, y el desarrollo e implantación de las distintas herramientas tecnológicas previstas para facilitar la relación entre el Ente Gestor y el resto de los agentes del sector.

Equipo de trabajo.

La Memoria de Gestión propone un equipo de trabajo compuesto por:

- 1 Director de Proyecto Licenciado en Ciencias del Trabajo con experiencia en dirección y gestión de proyectos tanto de la administración pública como del sector privado.
- 1 Consultor Asesor Ingeniero de telecomunicaciones. No se refiere experiencia demostrable en la realización de proyectos con la administración pública.
- 1 Consultor Asesor Licenciado en ADE. No se refiere experiencia demostrable en la realización de proyectos con la administración pública.
- 1 Consultor Asesor Licenciada en Ciencias de la Información. No se refiere experiencia demostrable en la realización de proyectos con la administración pública
- 1 Consultor gestor del cambio Licenciada en Geografía e Historia, con experiencia en la gestión de proyectos turísticos y realización de proyectos con la administración pública.



Documento firmado electrónicamente (RD 1671/2009). La autenticidad de este documento puede ser comprobada mediante el CSV: 15250326614635503715 en <https://sede.mazarron.es>

Contrato: SERV/ABR-202400003 **Número de expediente:** 2024/759T

- 1 Técnico Ayudante para trabajos de campo, FP2.
- 1 Técnico Ayudante para trabajos de campo, Graduada en Artes Plásticas.

Igualmente, aunque es tarea encomendada al adjudicatario, no a los licitadores, la oferta formulada asume el compromiso de presentación de entregables del servicio con fechas límite concretas, dependiendo del ritmo de adjudicación del contrato.

VALORACIÓN.

Examinado el contenido de la propuesta de solución ofertada, se califica como **EXCELENTE** por los motivos siguientes:

1.- **Cubre todas las actividades a desarrollar** previstas en las Cláusulas 3.1.1., 3.1.3., y 3.1.4.2. del PPT, a saber:

- Identificación de los agentes implicados de forma directa.
- Identificación de los demás colectivos y movimientos sociales locales que de una u otra manera pueden verse afectados o participar en el adecuado desarrollo turístico del destino.
- Identificación de las necesidades concretas del sector
- Definición de un nuevo modelo de gestión turística basado en la colaboración público-privada, destacando los siguientes aspectos:
 - § Participación ciudadana.
 - § Gobernanza, definiendo un proceso de articulación público-privada para la conformación de un Ente Gestor del destino, organizado según la metodología SICTED y "S" de Sostenibilidad Turística.
- Implantación del modelo de gestión turística ofertado, mediante la puesta en marcha de una oficina de gobernanza conforme a los requisitos establecidos en el modelo definido.
- Plan de Trabajo propuesto.
- Cronograma con la planificación detallada de actividades y tareas a desarrollar.

2.- Define la metodología de análisis propuesta, asumiendo la organización de cuatro mesas de trabajo de identificación de la realidad de la social y empresarial del municipio y dos sesiones informativas del plan de trabajo propuesto, que superan los mínimos requeridos en la Cláusula 3.1.1. del PPT.

3.- Aporta planificación detallada para el cumplimiento de los objetivos en los plazos indicados en la Cláusula 3.1.3 del PPT, mejorando las prestaciones exigidas al licitador al incluir cronograma de entregables a aportar que viene exigido para el adjudicatario. Igualmente aporta calendario de presentación de entregables cuando dicha obligación corresponde al adjudicatario.

4.- El equipo de trabajo propuesto cumple los mínimos de número de efectivos, titulación y experiencia exigidos en el PPT, excepto la experiencia requerida en los consultores, motivo por el cual no puede alcanzar la puntuación máxima.

VALORACIÓN PROPUESTA: 12,75 PUNTOS (PONDERACIÓN 85%)

1.2.- **Adecuación de la herramienta informática propuesta para la gestión del programa, contacto con empresarios, asociaciones, colectivos, etc.**

Descripción.

En el apartado 2.2. de la Memoria de Gestión se contiene la descripción y desarrollo de la herramienta informática: a emplear para cumplir los objetivos del contrato, proponiendo el desarrollo de una Plataforma de Participación Ciudadana y Gobernanza (PPCG) que posibilite que la ciudadanía proponga, de forma totalmente abierta, sus ideas, y también pueda participar en propuestas del gobierno y la administración de la ciudad con sus comentarios y valoraciones, generándose nuevos canales cercanos de diálogo y participación, con las siguientes ventajas:

- Ø Menor esfuerzo para participar, pudiendo hacerlo cómodamente desde cualquier lugar y a cualquier hora;
- Ø Entorno accesible e inclusivo, adaptado a las distintas capacidades cognitivas, lo que asegura la igualdad de oportunidades;
- Ø Aumento de las personas participantes, expandiendo la participación más allá de las esferas tradicionales y haciéndola posible también a título individual;



Documento firmado electrónicamente (RD 1671/2009). La autenticidad de este documento puede ser comprobada mediante el CSV: 15250326614635503715 en <https://sede.mazarron.es>

Contrato: SERV/ABR-202400003 Número de expediente: 2024/759T

- Ø Más posibilidades de documentar la información sobre el proceso e incluir multitud de recursos multimedia;
- Ø Mayor transparencia al quedar documentado el proceso.

La PPCG está organizada a través de los siguientes módulos:

MÓDULO PRINCIPAL

La página principal de la plataforma se encuentra dividida en distintas secciones organizadas para facilitar el acceso rápido de los usuarios a los distintos procesos participativos, así como a la información necesaria para su participación.

El usuario dispondrá de una barra de búsqueda que facilitará la localización rápida de cualquier tema o documento asociado.

Cualquier usuario que quiera participar en un proceso activo deberá estar previamente registrado. Una vez registrado el usuario podrá acceder a la plataforma a través del acceso habilitado. Los procesos activos serán visibles sólo para aquellos perfiles habilitados, aprovechando de este modo el potencial de la plataforma y de sus herramientas tanto para los procesos internos como para los procesos abiertos.

MÓDULO GESTOR

Previo a la puesta en marcha de un proceso participativo se definirán el tema a tratar, el tipo de procedimiento participativo que se pondrá en marcha (se contempla la opción que para un mismo tema se habiliten distintos procesos participativos), el periodo que se encontrará activo, y las herramientas digitales que se utilizarán para dar soporte a dicho proceso. Una vez definido, deberá proceder a su publicación para que el proceso participativo se muestre como activo.

Los resultados generados se irán almacenando de forma estructurada, en base a las distintas actuaciones puestas en marcha. Una vez concluida la actuación puesta en marcha se elaborará un informe de resultados a partir de la información recopilada. Tanto los documentos generados como parte del proceso como el informe de resultados podrán ser compartidos por parte del gestor con otros usuarios, así como publicados dando acceso a los mismos a la ciudadanía en general.

MÓDULO PROCESOS PARTICIPATIVOS ACTIVOS

Para la realización de aportaciones de los ciudadanos, se precisa que estén dados de alta en la PPCG mientras que las entidades deberán estar inscritas en el censo de participación ciudadana.

Una vez definido el proceso participativo se pondrá como activo, permitiendo el acceso a los distintos usuarios, en función de su perfil (los procesos activos serán visibles sólo para aquellos perfiles habilitados, aprovechando de este modo el potencial de la plataforma y de sus herramientas tanto para los procesos internos como para los procesos abiertos).

A través de este módulo el usuario podrá acceder a las distintas actuaciones que forman parte del proceso participativo en sus distintas fases, así como a toda la información asociada al mismo (documental, gráfica, audiovisual, etc.).

La página principal del módulo se encuentra dividida en tres secciones. En la sección superior encontramos la información general del proceso: el título, la fecha de inicio y fin, el estado actual, el tema de la propuesta, una descripción general, y la opción de compartir la información y mantenerse informado.

En la sección intermedia encontramos las distintas fases en las que se divide el proceso participativo puesto en marcha (las fases dependerán del tipo de proceso participativo), con su descripción, estado, fecha de inicio y fin, y será desde donde el usuario podrá acceder a las distintas actuaciones propuestas, previamente definidas por parte del gestor del proceso, en base a las distintas herramientas disponibles

En la sección inferior se presentarán los distintos documentos asociados al proceso participativo.

MÓDULO PROCESOS PARTICIPATIVOS FINALIZADOS

Una vez finalizado el proceso participativo este se almacena en un repositorio público en el que se podrá consultar tanto los detalles del proceso llevado a cabo como los resultados del mismo.

La estructura del módulo se encuentra organizada de la misma manera que el módulo anterior, pudiendo acceder tanto a los resultados intermedios generados en cada una de las fases, como al resultado final que se presentará en la sección inferior junto al resto de documentos del proceso participativo.

HERRAMIENTAS DE LA PLATAFORMA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y GOBERNANZA

1.- HERRAMIENTAS DE COMUNICACIÓN INTERNA

Los miembros del ENTE GESTOR dispondrán de un área privada dentro de la plataforma donde podrán mantenerse informados, acceder a documentos y recursos internos, compartir información, y colaborar en proyectos.



Documento firmado electrónicamente (RD 1671/2009). La autenticidad de este documento puede ser comprobada mediante el CSV: 15250326614635503715 en <https://sede.mazarron.es>

Contrato: SERV/ABR-202400003 Número de expediente: 2024/759T

Para facilitar todas estas funcionalidades se podrán en marcha las siguientes herramientas:

- ∅ Tableros de anuncios virtuales, donde se pueden publicar noticias, actualizaciones de proyectos, eventos próximos y cualquier otra información relevante para los miembros del ENTE GESTOR, pudiéndose adjuntar archivos, enlaces y otros recursos que complementen la información compartida, permitiendo una comunicación rápida y eficiente y sirviendo de canal centralizado para compartir noticias importantes, manteniendo a todos los agentes implicados al tanto de los avances clave y fomenta una mayor colaboración e interacción entre las distintas áreas.
- ∅ Sistema de notificaciones, que ofrece la posibilidad de ser notificado de cuantas novedades se produzcan en la plataforma. Se trata de un sistema de notificaciones flexible, es decir, se notifica sólo aquellas partes en las que el usuario haya mostrado interés, habilitándose para ello opciones de suscripción. La notificación puede usar la tecnología RSS y a través del correo electrónico y el SMS. También a través de soluciones web de tiempo real.
- ∅ Sistema de gestión documental, para facilitar la colaboración entre equipos al proporcionar un espacio centralizado para almacenar y compartir documentos, con lo que se elimina la necesidad de enviar archivos por correo electrónico o utilizar unidades de almacenamiento físicas, lo que ahorra tiempo y reduce el riesgo de pérdida o duplicación de información, ofreciendo además funcionalidades avanzadas como el control de versiones, que permite realizar un seguimiento de los cambios realizados en un documento a lo largo del tiempo. También permite establecer permisos y niveles de acceso para garantizar la confidencialidad y seguridad de los documentos.
- ∅ Encuestas y formularios internos, pues esta herramienta permite diseñar cuestionarios y formularios personalizados, y enviarlos a los miembros del ENTE GESTOR de manera rápida y sencilla. Al recopilar datos cuantitativos y cualitativos a través de encuestas y formularios, es posible recopilar información y retroalimentación de forma organizada, y obtener un análisis en tiempo real con el que facilitar la interpretación de resultados.
- ∅ Buscador de contenidos, como herramienta para realizar búsquedas de contenidos creados a través del Administrador de Contenidos. Sólo los contenidos publicados podrán ser localizados a través de las búsquedas. Un contenido en estado borrador nunca podrá localizarse a través del buscador. El Buscador de contenidos se situará en la cabecera de la página principal, y como parte de los distintos módulos, permitiendo la realización de búsquedas sencillas (por un solo término de búsqueda), buscar varios términos (el resultado de la búsqueda mostrará todos aquellos contenidos que contengan el término de búsqueda 1 y el término de búsqueda n), o realizar búsquedas avanzadas, utilizando los siguientes operadores o caracteres especiales.
- ∅ Agenda compartida, tratándose de una herramienta muy útil para la organización de las sesiones de trabajo. Permite crear una agenda de manera colaborativa, ya sea con elementos existentes o permitiendo que los distintos miembros propongan los temas que deseen.

2.- HERRAMIENTAS PARA SUSTENTAR LOS PROCESOS PARTICIPATIVOS

Para la implementación de los distintos tipos de procesos participativos, descritos en la solución propuesta (consultas públicas, aportaciones ciudadanas, retos, y gamificación), se desarrollará un módulo específico para cada tipo de proceso que recogerá las singularidades de este y se complementará con un conjunto de herramientas comunes a cualquier proceso participativo, que podrán escogerse en función de las necesidades específicas del proceso desarrollado (por ejemplo, para una consulta pública en un caso nos puede interesar utilizar una encuesta, y en otro nos puede interesar priorizar una opción entre un conjunto de propuestas realizadas; tratándose del mismo tipo de proceso participativo, utilizaríamos herramientas diferentes).

En función de la fase en la que se encuentre el proceso participativo, se proponen distintos tipos de herramientas diferentes a elegir:

- ∅ Herramientas asociadas a la fase de consulta El proceso participativo se inicia con la aportación de las distintas propuestas sobre el tema a tratar, para ello contaremos con las siguientes herramientas: sondeos de opinión con distintos tipos de preguntas (abiertas, simples, multirespuesta); canal "Proponer una idea", canal abierto y transparente para que los usuarios registrados en la plataforma puedan trasladar sus ideas y propuestas de forma ágil y segura; canal "Lluvia de ideas", que adiferencia de la herramienta anterior, permite a los participantes agregar sus ideas sobre un tema previamente definido, y calificarlas según sus preferencias, siguiendo un proceso de selección en varias rondas preestablecidas dentro de la plataforma u otros canales de comunicación establecidos; consultas basadas en mapas, que resulta especialmente útil para consultas relacionadas con el desarrollo urbano; los procesos de consulta pueden volverse más interactivos y útiles cuando se utilizan con un mapa. Los participantes pueden ubicar sus ideas en el mapa de un área específica.



Contrato: SERV/ABR-2024000003 Número de expediente: 2024/759T

- ∅ Herramientas asociadas a la fase deliberativa Una vez recopiladas todas las aportaciones es el momento de analizar las distintas propuestas exponiendo los argumentos a favor y en contra, y profundizando en el desarrollo de las propuestas planteadas, mediante foros de debate configurados como espacio deliberativo en la plataforma para proponer y debatir propuestas. Se precisa que uno de los participantes adquiera el rol de moderador de los comentarios del resto de actores en el proceso. Los foros tendrán carácter temporal, y se ajustarán en el tiempo hasta finalizar el cometido para el que fueron convocados.
- ∅ Herramientas asociadas a la fase de conclusiones, pues tras debatir las distintas propuestas expuestas es el momento de formular y redactar las propuestas finales. Para ello se dispondrán de herramientas para la creación de contenidos de forma colaborativa, tales como nube privada (entorno cloud donde los participantes pueden almacenar y compartir todos sus archivos de forma segura, y acceder a ellos desde cualquier dispositivo), generador automático de conclusiones (herramienta para la creación asistida del documento de conclusiones, que será generado a partir de las distintas aportaciones realizadas en el foro, conforme a la organización de las distintas líneas de trabajo de apoyo a las distintas iniciativas propuestas), editor de documentos (herramienta en línea que permite a los participantes colaborar en la creación, edición y uso compartido de documentos, con funcionalidades como dejar comentarios y etiquetar a los miembros del equipo, enviar alertas por correo electrónico, compartir documentos a través de un enlace o correo electrónico, o configurar un archivo para que solo pueda ser visto o editado por los participantes que se indique).
- ∅ Herramientas asociadas a la fase de evaluación, que permiten a los participantes comentar, votar, jerarquizar, optar entre opciones, o establecer grados de valoración entre los temas propuestos.

3.- HERRAMIENTAS PARA EL SEGUIMIENTO DE LAS ACTUACIONES

La propuesta contempla en este apartado las siguientes

- ∅ Cuadro de mando: Herramienta de gestión que facilita la toma de decisiones y que recoge un conjunto coherente de indicadores que servirán para proporcionar al Ente Gestor y a los responsables de los distintos procesos participativos una visión comprensible de los resultados obtenidos. Se trata de una herramienta integral con la que poder recopilar, analizar y visualizar datos clave.
- ∅ Visor Web: Herramienta que permite la visualización en un plano de la ciudad de las distintas actuaciones del Plan de Sostenibilidad Turística "BAHÍA DE MAZARRÓN", facilitando su seguimiento a través del sistema de indicadores previsto. La interfaz de usuario se encuentra dividida en dos secciones; en la parte izquierda se muestra el esquema de actuación del Plan, organizado en base a las distintas líneas de actuación previstas, que a su vez se componen de un conjunto de actuaciones y sus correspondientes indicadores de seguimiento. En la parte derecha de la interfaz de usuario se muestra un plano de la ciudad en el que se geolocalizan las distintas actuaciones, que podremos visualizar bien pinchando sobre cada una de ellas a través del esquema mostrado en la izquierda, bien desplazándonos libremente sobre el plano de la ciudad. Para cada actuación se implementará un cuadro de información con el detalle de la actuación, nivel de ejecución comparado con el previsto, y seguimiento de indicadores asociados. Los indicadores podrán ser tanto cualitativos como cuantitativos, adaptando el cuadro de información a los requerimientos de cada uno de estos. Si resultara interesante mostrar la ratio de población afectado por una determinada actuación, la herramienta contempla la posibilidad de integrar el padrón de habitantes del municipio, en base al cual, una vez definido el radio de actuación, se podrá calcular de forma automática la población alcanzada.
- ∅ Gestor de campañas: Herramienta que permite la gestión de redes sociales, ayudando a los organizadores a planificar, programar y analizar sus publicaciones.

4.- HERRAMIENTAS DE COMUNICACIÓN Como parte de la plataforma se incluirán distintas herramientas 2.0 para facilitar la comunicación, clave en el seguimiento de las actuaciones realizadas. Entre dichas herramientas encontramos espacio web para la publicación de blogs o noticias, wiki, accesos directos para compartir la información, etc.

Como mejora de la oferta, no requerida en los Pliegos reguladores, la descripción de cada uno de estos módulos y herramientas viene acompañada de modelos ya elaborados de cada uno de estos elementos, preconfigurados y adaptados a las características del municipio de Mazarrón, que permiten representarse fielmente su estructura y funcionamiento.

CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DE LA PLATAFORMA



Documento firmado electrónicamente (RD 1671/2009). La autenticidad de este documento puede ser comprobada mediante el CSV: 15250326614635503715 en <https://sede.mazarron.es>

Contrato: SERV/ABR-202400003 Número de expediente: 2024/759T

La Memoria de Gestión describe las características técnicas de la PPCG de la siguiente forma:

DISEÑO RESPONSIVE: La plataforma se diseñará de tal forma que los elementos visuales se adapten perfectamente a las resoluciones tanto de ordenadores de sobremesa como de teléfonos móviles o tablets.

ESCALABLE: La escalabilidad se refiere a la capacidad de la plataforma de adaptarse y crecer conforme a la demanda de servicios, número de usuarios, y/o volumen de datos manejados, añadiéndose más recursos si fuese necesario.

MODULAR: La modularidad se refiere a la capacidad de la plataforma para ser dividida en módulos o componentes independientes que pueden ser intercambiados o reutilizados.

INTEGRABLE: La integración se refiere a la capacidad de la plataforma para conectarse y trabajar de manera conjunta con otras plataformas o sistemas.

MULTIUSUARIO: Se contemplarán diferentes áreas de trabajo, facilitando a cada tipo de participante las funcionalidades/instrumentos que va a requerir de forma personalizada, amigable y accesible. Se otorgarán diferentes permisos en función de los roles establecidos.

LENGUAJE DE DESARROLLO COMPILADO: Para la programación de la plataforma se utilizará un lenguaje de programación compilado, evitando el uso de lenguajes de scripting, como puede ser PHP, por motivos de seguridad. El software utilizado deberá permitir las modificaciones que se requieran sin soportar la obligación de publicar el código fuente. Queda por tanto descartado cualquier elemento de software que se rija por una licencia GPL o similar. Sí se podrá utilizar software licenciado como BSD, MIT, o similares, e incluso con licencia comercial.

PROTOCOLO SSL/TLS: Todas las conexiones con el servidor web que aloje la plataforma estarán securizadas mediante protocolo SSL/TLS. A tal efecto se hará uso de un certificado digital en el servidor de la autoridad de certificación "Let's Encrypt".

SISTEMA DE CACHÉ: La plataforma implementará un sistema de caché facilitando de este modo la carga rápida de contenidos, del orden de milisegundos, en vez de tener que procesarlos, mejorándose notablemente la experiencia de usuario.

RENDIMIENTO WEB: El licitador garantiza un funcionamiento de la plataforma dentro del rango establecido por los indicadores de rendimiento "Core Web Vitals":

LCP (Largest Contentful Paint): entre 2.5 y 4.0 segundos.

FCP (First Contentful Paint): entre 1.8 y 3.0 segundos.

CLS (Cumulative Layout Shift): entre 0.1 y 0.25 segundos.

SERVICIO DE HOSTING: Se utilizará un servicio de hosting dentro del territorio de la Unión Europea de conformidad con lo dispuesto en el art 46 bis de la Ley 40/2015 de 1 de octubre de Régimen Jurídico del Sector Público, preferiblemente en la Península Ibérica.

MANTENIMIENTO DE LA PLATAFORMA: Como parte del servicio y sin cargo para el Ayuntamiento el licitador oferta el soporte y actualización de la plataforma, por el periodo establecido en las especificaciones del PPT.

Dicho servicio incluye mantenimiento correctivo (incidencias derivadas de un funcionamiento deficiente), mantenimiento preventivo (control, seguimiento y solución de fallos y vulnerabilidades, revisiones de seguridad y actualizaciones de la versión de la plataforma y plugins) y mantenimiento evolutivo (destinado a mejorar las funcionalidades de la plataforma).

El tiempo de respuesta esperado, entendido éste como el tiempo que transcurre desde que se recibe la notificación de aviso, hasta que un técnico cualificado se hace cargo del problema detectado y se pone en comunicación con el cliente, será el siguiente, en función de la categorización de las incidencias: Urgente: 4 horas Alta: 8 horas Media: 24 horas Baja: 48 horas o planificada

VALORACIÓN:

Examinado el contenido de la herramienta informática propuesta para la gestión del programa, contacto con empresarios, asociaciones, colectivos, etc. se califica como **EXCELENTE** por los motivos siguientes:

- 1.- Cubre todas las necesidades del PPT, exponiendo adecuadamente sus ventajas, módulos que la configuran, herramientas a utilizar y características técnicas, que permiten representarse fielmente los servicios ofertados.
- 2.- Incluye modelos de módulos y herramientas de la Plataforma adaptados al municipio de Mazarrón, que permiten visualizar de forma adecuada su diseño, funcionamiento y utilidades.
- 3.- Aporta como mejora no incluida en los Pliegos el mantenimiento de la Plataforma.

VALORACIÓN PROPUESTA: 13,5 puntos (ponderación 90%)



Documento firmado electrónicamente (RD 1671/2009). La autenticidad de este documento puede ser comprobada mediante el CSV: 15250326614635503715 en <https://sede.mazarron.es>

Contrato: SERV/ABR-2024000003 **Número de expediente:** 2024/759T

2.-Gestión y desarrollo del Proyecto.

2.1.- Metodología de gestión del Proyecto.

Descripción.

El apartado 3.1 de la Memoria de Gestión del licitador indica que el proyecto se llevará a cabo en cinco fases que se ejecutarán de forma secuencial, y que se sustentarán bajo el desarrollo de una sexta fase, común a todas ellas, en la que se representa los distintos mecanismos de participación previstos.

En el cuadro que expone a continuación, se contemplan las seis fases de la prestación del servicio indicadas en la Cláusula 3.1.2. del PPT, con el contenido establecido para cada una de ellas, incluyéndose la propuesta de una metodología de análisis exigida en la Fase I, y enumerando las actuaciones a desarrollar en cada Fase que responden a los mínimos exigidos en dicha Cláusula del PPT.

VALORACIÓN.

Examinado el contenido de la metodología de gestión del Proyecto ofertada por el licitador, se califica como **EXCELENTE** por contemplar las actuaciones mínimas previstas para cada Fase del Proyecto según lo establecido en el PPT, con aportación de la metodología de análisis exigida en la Fase I, ya expuesta en otro apartado de este Informe, si bien no se profundiza en aspectos tales como los análisis DAFO o el estudio económico enunciados en la memoria de Gestión.

VALORACIÓN PROPUESTA: 3,75 puntos (ponderación 75%)

2.2.- Plan de trabajo, actividades propuesta y seguimiento del Proyecto.

Descripción.

En el Apartado 3.2 de la Memoria de Gestión se incluye la descripción del Plan de Trabajo propuesto conforme a lo que establece la Cláusula 3.1.4.2 del PPT, con referencia expresa a las distintas Fases establecidas en el mismo, indicando Código asignado, contenido de cada paquete de trabajo, objetivo que se pretende obtener y fechas de inicio y finalización, así como un cronograma con la planificación detallada para el cumplimiento de los objetivos en los plazos indicados en la Cláusula 3.1.3. del mismo Pliego.

VALORACIÓN.

Examinado el contenido del Plan de Trabajo actividades propuestas y seguimiento del Proyecto ofertados por el licitador, se califica como **EXCELENTE** por contemplar todas las actuaciones mínimas previstas para cada Fase del Proyecto según lo establecido en el PPT, con aportación del cronograma detallado con la planificación exigida en la Cláusula 3.1.3. del PPT.

VALORACIÓN PROPUESTA: 3,6 puntos (ponderación 90%)

VALORACIÓN GLOBAL: 33,6 puntos

OFERTA DE CONSORCIO OSOIGO NEXT-CARSA-RAZ Herramientas digitales de innovación urbana

1.- Enfoque de la solución propuesta

1.1.- Calidad del enfoque y adecuación de la metodología y actividades propuestas a los objetivos del contrato, según se exponen en el PPT.

Descripción.

Según el apartado 3 de la memoria de gestión presentada, el objetivo principal del contrato, consiste en la realización de las actuaciones de participación ciudadana y gobernanza comprendidas en el eje 4 del Plan de sostenibilidad turística de Mazarrón que persiguen dinamizar la actividad del sector en el



Documento firmado electrónicamente (RD 1671/2009). La autenticidad de este documento puede ser comprobada mediante el CSV: 15250326614635503715 en <https://sede.mazarron.es>

Contrato: SERV/ABR-202400003 Número de expediente: 2024/759T

Etapa 4: Cierre y transferencia del servicio: y la FASE VI.- Cierre y transferencia del servicio. Gracias a ello, se obtendrá una versión actualizada del Modelo de Gestión Turística con la implicación de la ciudadanía y la del sector. Para concluir el servicio, se llevará a cabo una transferencia ordenada de todo lo aprendido a los responsables del municipio.

Una vez elaborado el Modelo de Gestión Turística Final comienzan las labores de coordinación e implementación del Modelo. Con toda la información recogida en el aprendizaje de la implementación, se definen las actualizaciones correspondientes, que son validadas por el Ayuntamiento de Mazarrón. Todo el trabajo realizado en los 6 meses de contrato, se recogerá en una memoria, generándose el siguiente entregable:

E6.- Informe de Cierre

· Etapas verticales

Las etapas verticales son todas aquellas que se impulsan desde el inicio del contrato, y que se potencian a lo largo de la duración del mismo. Se caracterizan por ser actividades que son constantes, obteniendo una serie de productos, y que maximizan el valor añadido del resto de actividades. Las etapas verticales son las siguientes:

Vertical 1. Comunicación: Esta etapa vertical engloba acciones de comunicación y corresponde con todas las acciones de comunicación que se implementarán a lo largo de la realización del contrato y en la comunicación de los avances del Modelo de Gestión Turística. Proponiéndose el siguiente entregable adicional:

E7.- Memoria de acciones de comunicación.

Vertical 2. Cooperación y Transferencia: Esta etapa engloba la FASE VI. Comunicación, cooperación y gestión (verticales). La realización de esta etapa vertical permite potenciar los procesos de intercambio de conocimiento, así como el establecimiento de sinergias en el panorama local, regional, nacional e internacional.

Vertical 3. Gestión y seguimiento del contrato: Esta vertical incluye la FASE VI.

Comunicación, cooperación y gestión (verticales), que incluye todas las actividades de gestión técnica y administrativa del contrato.

En el apartado 3.2. de la Memoria de Gestión, "Metodología y Actividades", se describe cada una de las actividades propuestas para cada una de las fases del contrato:

FASE I: Identificación de necesidades y diagnóstico del sector

ACT 1.1. Mapeo de actores clave.

Se llevará a cabo la identificación y análisis de todos los agentes relevantes en materia turística (AAPP., empresas públicas, entidades, consorcios y mancomunidades, patronatos, agrupaciones empresariales, principales empresas, etc.). Y de cada uno de ellos, se realizará una ficha informativa que contendrá aspectos como: conocimiento de cada agente, influencia, nivel de apoyo necesario de cada agente para el cumplimiento de los objetivos del proyecto, etapa del proyecto en la que se verá afectado, canal de comunicación más eficiente, actuaciones que pudieran realizar para reforzar el proyecto, etc.

Para identificar correctamente la realidad social y empresarial del municipio, las necesidades actuales y las expectativas del proyecto, será clave tanto el trabajo de campo con el tejido empresarial, social y asociativo, como la celebración de cuatro mesas de trabajo.

Esta actividad resulta clave antes de diseñar las preguntas de las entrevistas. Estos actores clave pueden incluir representantes de asociaciones turísticas, líderes de colectivos locales (como comunidades o grupos culturales), y empresarios/as de diferentes sectores turísticos (hoteles, restaurantes, agencias de viajes, etc.). Como resultado de esta actividad, se realizará una ficha de cada uno de los agentes relevantes en materia turística identificados. Estas fichas se incluirán a su vez, en el entregable "Informe de Participación".

ACT 1.2. Desarrollo, puesta en marcha y lanzamiento de un portal web del proyecto.

Con los objetivos de la investigación claros, se desarrollará un portal web de participación que dé cobertura a las necesidades de investigación y participación en las fases iniciales del proyecto, pero con la proyección de que éste sea el espacio digital sobre el que se conformará la solución digital final para la Oficina de Gobernanza (Ente Gestor) que salga definida en la Fase III del proyecto. Se realizarán todas las actividades de desarrollo back y end ya definidas en el apartado 3.3. Herramienta informática propuesta para la gestión del programa, contacto con empresarios, asociaciones, colectivos, etc.

ACT 1.3. Diseño y realización de entrevistas personales a actores clave



Contrato: SERV/ABR-202400003 Número de expediente: 2024/759T

Se diseñará un panel de preguntas para llevar a cabo las entrevistas personalizadas con las asociaciones turísticas y sectoriales del destino, con los colectivos más relevantes del destino y con las empresas de los diferentes sectores asociados a la oferta turística.

La actividad 1.3. se centrará en el diseño y realización de entrevistas personales con los actores clave del destino turístico, y la organización de cuatro mesas de trabajo para la identificación de la realidad social y empresarial del municipio. A continuación, se desglosan los pasos relevantes:

Panel de preguntas: Se elaborará un conjunto de preguntas específicas para cada tipo de actor. Por ejemplo: ¿Cuáles son los principales desafíos que enfrenta cada sector en el municipio?, ¿Qué oportunidades ven para mejorar la oferta turística? ¿Cómo evalúan la colaboración entre diferentes actores?, ¿Qué proyectos o iniciativas consideran prioritarios?

Metodología de entrevistas: Se decidirá si las entrevistas serán presenciales, por teléfono o mediante videoconferencia. Y se establecerá una guía para las personas entrevistadoras sobre cómo abordar las preguntas y cómo registrar las respuestas.

Agenda y logística: Se coordinarán las entrevistas con los actores clave. Para ello, nos aseguraremos de que tengan tiempo suficiente para compartir sus ideas. Y en caso necesario, se reservarán espacios adecuados y se proporcionará material necesario (grabadoras, formularios, etc.).

La información obtenida en las entrevistas personalizadas con las asociaciones turísticas y sectoriales del destino, con los colectivos más relevantes del destino y con las empresas del sector, se volcarán en el entregable "Informe de Participación" (E5) con el resto de información de las mesas de trabajo, etc.

ACT 1.4. Análisis integral del Turismo en el Municipio de Mazarrón

En esta actividad se llevará a cabo un análisis exhaustivo del turismo en el municipio de Mazarrón. El objetivo es comprender mejor los factores que afectan al sector turístico y definir estrategias para maximizar su rentabilidad y competitividad. A continuación, se describen las áreas clave de este análisis:

Rentabilidad de los Segmentos Turísticos: Investigaremos los costes, márgenes de contribución y beneficios asociados a cada segmento turístico.

Identificaremos los segmentos prioritarios para enfocar nuestros esfuerzos en diferentes estaciones del año.

Motivaciones de los Turistas y Origen:

Analizaremos las razones que llevan a los turistas a visitar Mazarrón según sus segmentos.

Investigaremos el lugar de origen de los turistas utilizando datos de diversas fuentes. Factores Externos y Entorno Competitivo:

Realizaremos un análisis sintético de los factores externos que afectan al turismo en Mazarrón.

Estudiaremos el entorno competitivo local y global, identificando ventajas comparativas y tendencias.

Identificación de Tendencias en ámbitos geográficos similares

Buscaremos tendencias actuales en ámbitos geográficos similares.

Consideraremos tanto áreas locales como regionales (grandes ciudades, nivel autonómico o nacional).

Analizaremos la oferta, la demanda, la comercialización y la gestión en estas áreas.

No se contiene en esta Fase I la metodología de análisis que debe proponer el licitador conforme a la Cláusula 3.1.2. del PPT.

FASE II: Análisis Cuantitativo y Cualitativo del sector turístico

ACT 2.1. Análisis cuantitativo y cualitativo

En esta actividad se llevarán a cabo diferentes análisis cuantitativos y cualitativos, que permitirán, por un lado, evaluar el grado de utilización del patrimonio e infraestructura turística del municipio y, por otro lado, analizar las actuales líneas de cooperación entre diferentes agentes involucrados en el turismo del municipio. Para ello, se evaluará cómo se está utilizando el patrimonio histórico, cultural y natural del municipio, así como la infraestructura (hoteles, restaurantes, transporte) en el contexto turístico. También se identificarán oportunidades de mejora y posibles desafíos.

Se examinarán las relaciones y colaboraciones entre diferentes actores involucrados en el turismo local, como agencias gubernamentales, empresas privadas, ONGs y comunidades locales del municipio, y se buscarán posibles sinergias y áreas de colaboración.



Documento firmado electrónicamente (RD 1671/2009). La autenticidad de este documento puede ser comprobada mediante el CSV: 15250326614635503715 en <https://sede.mazarron.es>

Contrato: SERV/ABR-202400003 Número de expediente: 2024/759T

Por último, se llevará a cabo una evaluación de la situación actual y de las necesidades que las principales empresas del sector turístico han planteado durante las sesiones de trabajo y las encuestas. Para ello, se investigarán las demandas y requerimientos expresados por las empresas turísticas líderes en el municipio, incluyendo aspectos como: infraestructura, promoción, capacitación y servicios. Esta información se recogerá en el entregable "Informe de Necesidades del Sector II" (E2).

ACT 2.2. Evaluación empresarial

En esta actividad se llevará a cabo una evaluación empresarial del municipio, y para ello, se utilizarán diferentes herramientas de análisis del Sector Turístico en el Municipio.

En primer lugar, se realizará un análisis DAFO (Debilidades, Amenazas, Fortalezas y Oportunidades) y CAME (Corregir, Afrontar, Mantener, Explotar) específico para el sector turístico local del municipio, lo que permitirá a su vez, identificar áreas críticas y estrategias de mejora.

En segundo lugar, se realizará una Matriz de Posicionamiento Actual de la Provincia, esto es un diagrama que muestre cómo se posiciona actualmente la provincia en términos de turismo. Para ello, se considerarán factores como atractivos turísticos, accesibilidad, servicios y competidores.

Y, por último, se elaborará una Matriz de los Diferentes Segmentos de la Oferta. Para esto se llevará a cabo una clasificación de los diferentes segmentos de la oferta turística (aventura, cultural, gastronómico, etc.) en una matriz. Esto ayudará a enfocar los esfuerzos de promoción y desarrollo en el Modelo de Gestión Turística. Esta información se recogerá en el entregable "Informe de Necesidades del Sector II" (E2).

ACT 2.3. Posicionamiento y Propuesta de Valor

Se definirá, durante los grupos de trabajo, cómo se espera y se desea que el municipio sea percibido por los turistas: oferta de ocio, actividades náuticas y turismo activo, turismo rural por su pasado minero y tradición marinera, la playa de Bolnuevo, etc. Esto permitirá analizar el posicionamiento objetivo del Municipio como Destino Turístico.

También se analizará durante los grupos de trabajo, qué hace que el municipio sea único y atractivo para los visitantes. Se evaluará qué experiencias ofrece que no se encuentran en otros lugares: visitas culturales y monumentos como la Torre de los Caballos, rutas de senderismo únicas, etc. Esto último contribuirá a definir el posicionamiento y la propuesta de Valor del Municipio. Esta información se recogerá en el entregable "Informe de Necesidades del Sector II" (E2).

ACT 2.4. Modelo Turístico y Segmentación

En esta actividad se establecerán los principios rectores y aspectos críticos en la definición del Modelo Turístico de Mazarrón, para el desarrollo turístico del municipio, y para ello, se considerará la sostenibilidad, la autenticidad y la participación comunitaria.

Basándonos en el análisis de segmentos, se reorganizará la oferta turística del municipio para maximizar su impacto y satisfacer las demandas de los visitantes. De esta manera, se llevará a cabo una reordenación de la Oferta Turística por Segmentos. Esta información se recogerá en el entregable "Informe de Necesidades del Sector II" (E2).

ACT 2.5. Priorización y Estrategias

Se determinarán cuáles de los segmentos identificados son más estratégicos para el destino: Familias, aventureros y senderistas, amantes de la cultura, la arqueología romana, etc. Por otro lado, se investigarán y se identificarán tendencias globales en turismo y se buscarán modelos exitosos en otros lugares que puedan aplicarse al municipio de Mazarrón. Esta información se recogerá en el entregable "Informe de Necesidades del Sector II" (E2).

ACT 2.6. Plan de Acción

En esta actividad se investigarán los principales mecanismos de fidelización utilizados en el municipio, y cómo se puede mantener la lealtad de los turistas una vez que visiten el municipio: por ejemplo, con programas de fidelización, eventos recurrentes, etc.

Con toda la información recopilada, se definirá y se proporcionará un plan con acciones específicas para impulsar el turismo local, en forma de Actuaciones para la Dinamización del Sector. Esta información se recogerá en el entregable "Informe de Necesidades del Sector II" (E2).

Para el diseño de estas actuaciones de dinamización, se hará uso del marketing de destinos para promocionar la Bahía de Mazarrón como un destino turístico deseable y atractivo. Dichas actuaciones propuestas se debatirán durante las mesas de trabajo, y al finalizar el contrato, se proporcionará al personal del Ayuntamiento de Mazarrón, una herramienta de gestión llamado "Cuadro de Mandos Integral" (CMI por sus siglas). El CMI permitirá al personal del



Documento firmado electrónicamente (RD 1671/2009). La autenticidad de este documento puede ser comprobada mediante el CSV: 15250326614635503715 en <https://sede.mazarron.es>

Contrato: SERV/ABR-202400003 Número de expediente: 2024/759T

Ayuntamiento la gestión de dichas actuaciones en coordinación con las diferentes áreas municipales y en relación con las prioridades identificadas por segmento, y del presupuesto municipal disponible.

FASE III: Definición de un modelo de gestión turística basado en la colaboración público-privado para la mejora de los servicios turísticos

ACT 3.1. Conformación del Ente Gestor de Destino (Oficina de Gobernanza)

Para conformar el Ente Gestor de Destino de Mazarrón, se definirán los atributos necesarios para impulsar la gobernanza del destino. También se impulsarán nuevos modelos de colaboración público-privada para agregar valor y posicionamiento competitivo al destino turístico y a las empresas participantes del municipio. Esta información se incluirá en el Informe del Modelo de Gestión Turística (E3).

ACT 3.2. Modelo de Relación con Empresas y Sociedad Civil

El objetivo de esta actividad es definir el modelo de relación entre las empresas y la sociedad civil con el Ente Gestor, para mejorar los servicios turísticos del municipio. Esto incluye herramientas y procedimientos para la colaboración efectiva. Esta información se incluirá en el Informe del Modelo de Gestión Turística (E3) y se expondrá durante una sesión informativa.

ACT 3.3. Herramientas Tecnológicas y Procedimientos

En esta actividad se establecerán las herramientas tecnológicas necesarias para la gestión eficiente del Ente Gestor. También se definirán los procedimientos operativos para garantizar la efectividad en la colaboración y la prestación de servicios. Esta información se incluirá en el Informe del Modelo de Gestión Turística (E3).

ACT 3.4. Sistema de Indicadores Clave

Se diseñará un sistema de indicadores que permitirá medir el progreso y el impacto de las acciones contempladas en el Plan de Sostenibilidad Turística "BAHÍA DE MAZARRÓN". Esta información se recogerá en el Informe del Modelo de Gestión Turística (E3). Estos indicadores se volcarán en una solución u hoja de trabajo digital. Esta será una de las herramientas de colaboración que se proporcionarán al Ente Gestor para hacer seguimiento de las actuaciones previstas en el Plan de Sostenibilidad Turística "BAHÍA DE MAZARRÓN".

Será intuitiva, de fácil manejo y editable, para facilitar la gestión futura por parte de los técnicos del servicio de turismo del ayuntamiento y el Ente Gestor de las acciones. Este sistema de indicadores se presentará durante una sesión informativa.

FASE IV: Plan de Implantación del modelo de gestión turística propuesto (ENTE GESTOR)

ACT 4.1. Redacción de la propuesta inicial de Modelo de Gestión Turística

La actividad 4.1. Redacción de la Propuesta Inicial de Modelo de Gestión Turística implica la creación de un documento que establece las bases para la gestión eficiente del turismo en la región. En este proceso, se describirán los objetivos, estrategias y acciones necesarias para promover el desarrollo sostenible del sector turístico. Además, se considerarán aspectos como la participación de diferentes actores, la coordinación interinstitucional por parte del Ayuntamiento y la identificación de recursos disponibles. La propuesta inicial es esencial para guiar las decisiones y acciones futuras en el ámbito turístico. Se propondrán una serie de actuaciones para posicionar el destino turístico Bahía de Mazarrón en el lugar que le corresponde. Esta información se incluirá en el Informe del Modelo de Gestión Turística (E3).

ACT 4.2. Lanzamiento de la Oficina Digital de Gobernanza y de las herramientas de participación: Observatorio de futuros y otras que el modelo establezca

Para llevar a cabo esta actividad, se definirán, en primer lugar, los objetivos y metas para el Ente Gestor, y se debatirá en una mesa de trabajo si el Ente Gestor será un ente propio de la Administración Pública del Ayuntamiento o externo de carácter público. También se tendrá en cuenta la metodología SICTED (Sistema Integral de Calidad Turística Española en Destinos).

Y, en segundo lugar, se establecerá una red de cooperación empresarial en el municipio.

Para ello, se involucrará a los actores del sector privado, se fomentará la cooperación entre empresas turísticas durante las sesiones de trabajo, y se definirá reglamentación interna y representatividad universal.

De manera paralela, se implementará la herramienta de colaboración para el Ente Gestor, que aglutinará las siguientes funcionalidades:

Comunicación interna (entre los miembros del ENTE GESTOR).

Encuestas a la ciudadanía (para obtener la opinión sobre aspectos relevantes)

Retos y Soluciones: Lanzar retos sobre la gestión de la ciudad a innovadores y start ups.

ACT 4.3. Redacción, desarrollo y aplicación del Plan de Comunicación



Documento firmado electrónicamente (RD 1671/2009). La autenticidad de este documento puede ser comprobada mediante el CSV: 15250326614635503715 en <https://sede.mazarron.es>

Contrato: SERV/ABR-202400003 Número de expediente: 2024/759T

La actividad 4.3. de redacción, desarrollo y aplicación del Plan de Comunicación implica diseñar y ejecutar una estrategia efectiva para transmitir información relevante a los públicos objetivos. Esto incluye la creación de contenido, la selección de canales apropiados (como redes sociales, boletines informativos o eventos), y la medición del impacto. El objetivo es garantizar una comunicación coherente, transparente y alineada con los objetivos del proyecto o entidad.

FASE V: Competitividad

ACT 5.1. Celebración de las sesiones de formación

El objetivo de esta actividad es involucrar a la población de Mazarrón en la toma de decisiones del Ayuntamiento. Para que esta implicación en la política turística de la ciudad sea efectiva, se llevarán a cabo diferentes sesiones de formación. Durante todo el proyecto, se organizarán sesiones de trabajo con asociaciones de vecinos, asociaciones de empresarios, hosteleros, etc.

También se facilitarán las herramientas necesarias para que puedan llevarse a cabo en el futuro nuevos procesos participativos para abordar la situación de la ciudad y sus problemáticas en un modo genérico.

ACT 5.2. Puesta a punto de la documentación en el portal digital de la Oficina de Gobernanza

Se habilita un apartado de transparencia donde se alojarán todos los documentos e informes generados en el proceso para su consulta y descarga, organizados y publicados de forma coherente y sencilla.

FASE VI: Cierre y transferencia del servicio

ACT 6.1. Comunicación

Esta actividad corresponde con las etapas verticales de la estrategia de ejecución del contrato y en ella participarán todos los miembros del consorcio. Para ello, se definirá un plan de comunicación entre los socios del contrato y el Ayuntamiento, para comunicarnos regularmente, compartir actualizaciones del contrato y de las actividades, resolver conflictos y evaluar la efectividad de las acciones que se vayan desarrollando. Durante esta tarea se redactarán los entregables con los resultados de todas las reuniones mantenidas, consultas realizadas, etc. así como las conclusiones de la ejecución del contrato.

ACT 6.2. Gestión y Seguimiento del Contrato

Esta actividad corresponde con otra etapa vertical de la estrategia de ejecución del contrato y en ella participarán todos los miembros del consorcio. En esta actividad encontraremos reuniones de seguimiento y tareas de gestión técnica- financiera del contrato:

6.2.1. Reuniones de seguimiento

De forma periódica y de acuerdo a lo que se acuerde entre ambas entidades, el Ayuntamiento de Mazarrón y el licitador realizarán reuniones de seguimiento en las que se presentarán los datos relativos a la ejecución de los servicios de la presente memoria de gestión del contrato, tanto en resultados obtenidos como en tiempo empleado, para su visto bueno por parte del personal del Ayuntamiento. En todos los casos, de no contar con el visto bueno del Ayuntamiento de Mazarrón, el consorcio de empresas adjudicatarias tomará en consideración las directrices proporcionadas por dicha corporación municipal para la correcta elaboración de los servicios. Como resultado de estas reuniones se creará un entregable "Actas de las reuniones técnicas" (E8).

6.2.2 Gestión técnica

La gestión técnica del proyecto englobará, entre otras, las siguientes tareas:

- Asistencia técnica a la gestión del contrato.
- Facilitar la comunicación y coordinación con el Ayuntamiento de Mazarrón manteniendo constante contacto para asegurar la coordinación, seguimiento y control de las tareas que se realizan en el marco del presente contrato.
- Mantener informado periódicamente al Ayuntamiento sobre el desarrollo y la ejecución del contrato, así como preparar las contestaciones a los requerimientos y solicitudes de información que se reciban.
- La redacción de contenidos como los informes de seguimiento e informes de reuniones y final de la ejecución del proyecto.
- Coordinación del desarrollo y ejecución de las actividades del cronograma para que se ajusten a la planificación prevista.

6.2.3. Gestión financiera

La gestión financiera del proyecto consistirá en:

- Coordinación y gestión económica del contrato.



Documento firmado electrónicamente (RD 1671/2009). La autenticidad de este documento puede ser comprobada mediante el CSV: 15250326614635503715 en <https://sede.mazarron.es>

Contrato: SERV/ABR-2024000003 Número de expediente: 2024/759T

- Control y seguimiento financiero y de costes del contrato.
- Revisión, seguimiento y ajustes del presupuesto de ejecución del contrato con el Ayuntamiento.
- Control de la gestión administrativa del contrato.

Equipo de trabajo.

- 1 Jefa del proyecto Grado en periodismo. Experiencia en dirección y gestión de proyectos para la administración pública.
- 1 Consultor Grado en periodismo, No se indica experiencia demostrable en el desarrollo de actuaciones similares a las descritas en el PP ni experiencia demostrable en la realización de proyectos con la administración pública.
- 1 Consultor, Arquitecto, No se indica experiencia demostrable en el desarrollo de actuaciones similares a las descritas en el PP ni experiencia demostrable en la realización de proyectos con la administración pública.
- 1 Consultor de gestión del cambio. Ingeniero Industrial. No se indican conocimientos demostrables en la gestión de proyectos turísticos ni en la realización de proyectos con la administración pública.
- 1 Consultor. No se indica Titulación Superior Universitaria, experiencia demostrable en el desarrollo de actuaciones similares a las descritas en el PP ni experiencia demostrable en la realización de proyectos con la administración pública.
- 1 Técnico ayudante para trabajos de campo y administrativos, Grado en ADE.
- 1 Técnico ayudante para trabajos de campo y administrativos. Grado en periodismo.

VALORACIÓN:

La calificación del enfoque dado a la solución propuesta se califica como **NOTABLE** no sólo por su carácter teórico, pese a su amplia descripción de las distintas Fases del Proyecto y las tareas y actividades a desarrollar en ellas, siguiendo las indicaciones del PPT, sino también porque omite exigencias expresas como la metodología de análisis que debe proponer el licitador en la Fase I conforme a la Cláusula 3.1.2. del PPT, no cumpliendo tampoco lo dispuesto en cuanto a la titulación de un consultor y a la experiencia de la mayoría del equipo de trabajo en la Cláusula 3.1.5. del PPT, por lo que su ponderación debe situarse en el rango medio de dicha calificación.

VALORACIÓN PROPUESTA: 8,25 puntos (ponderación 55%)

1.2.- Adecuación de la herramienta informática propuesta para la gestión del programa, contacto con empresarios, asociaciones, colectivos, etc.

Descripción.

El apartado 3.3. de la memoria de Gestión presentada expone la propuesta en cuanto a la herramienta informática ofertada para la gestión del programa, contacto con empresarios, asociaciones, colectivos, etc.

Atendiendo al objetivo de digitalizar el sector turístico y con ánimo de usar los datos para tomar decisiones estratégicas y posicionar adecuadamente el destino turístico, la propuesta para la puesta en marcha de la Oficina de Gobernanza se sustancia en la puesta en marcha de una plataforma web-app para la participación y la gobernanza de la ciudad de Mazarrón. El portal web estará integrado dentro del ecosistema digital con el que ya cuenta el Ayuntamiento (a no ser que dentro del debate sobre el modelo de gestión se considere otra opción) y constituirá una herramienta para albergar todas las herramientas necesarias para la gestión del ente, de forma sencilla e intuitiva, incluyendo todas las tareas que emanan del nuevo modelo de gestión turística.

La oferta de herramienta informática la formula en exclusiva uno de los participantes del consorcio, Osoigo Next, no el consorcio que figura como licitador.

En este sentido, Osoigo Next propone el desarrollo de una herramienta multidispositivo, responsive, y plenamente adaptable al entorno de consumo de los usuarios (móvil, PC y tablet).

La solución propuesta se caracteriza también por sus altos niveles de usabilidad, ya que cuenta con una interfaz amigable y atractiva que convierte la navegación en una experiencia accesible e intuitiva para toda la ciudadanía. Además, permite el registro de usuarios, a fin de conformar con él una comunidad digital de ciudadanos y ciudadanas y de actores económicos y sociales que constituya la base para una comunicación directa, efectiva y multidireccional para el Ayuntamiento.



Documento firmado electrónicamente (RD 1671/2009). La autenticidad de este documento puede ser comprobada mediante el CSV: 15250326614635503715 en <https://sede.mazarron.es>

Contrato: SERV/ABR-202400003 Número de expediente: 2024/759T

La tecnología, como parte indispensable de la comunicación y la participación, aporta el mejor medio en el que desarrollar nuevas estrategias de gobernanza. Los dispositivos telemáticos y fundamentalmente los móviles han alcanzado a un porcentaje de población muy amplio, que conoce y utiliza estos medios para su comunicación diaria y que demanda que los nuevos canales de comunicación con el gobierno local se realicen con la comodidad y facilidad que estos aportan.

Acompaña una simulación de un portal tipo con tecnología Osoigo Next, en cuyo diseño se han tenido en cuenta la paleta de colores a utilizar, las imágenes, los logos, las opciones de fuente, la estructura del sitio, las interacciones, las páginas más importantes del portal y el estilo general que se pretende trasladar.

FUNCIONALIDADES Y MÓDULOS

En este apartado se desarrolla la solución tecnológica mediante la implementación de una suite de herramientas, que conformarán la base del desarrollo del portal. Las herramientas que aquí se mencionan y desarrollan sólo conforman un listado de posibilidades y utilidades a disposición de las necesidades que emanen de la definición del ente gestor, sus competencias y funciones. En cualquier caso, todas ellas persiguen que el portal web sea una herramienta de participación y gobernanza en torno a la política turística.

El portal web ofrece la posibilidad de participar en el entorno digital a través de un registro de usuarios. El ciudadano o entidad que accede con registro cuenta con un dashboard propio (zona privada) desde el que podrá completar sus datos personales, gestionar las notificaciones que aceptan recibir, editar su avatar y, en definitiva, gestionar todos los datos de su perfil.

El dashboard desarrollado por Osoigo Next ofrecerá controlar las opciones de navegación y gestiones que el usuario quiera realizar sobre sus datos, cambiar la contraseña o suprimir la cuenta.

En este panel, el usuario también podrá consultar el histórico de su actividad en los distintos procesos en los que haya participado, propuestas publicadas, ser notificado o consultar los eventos (virtuales o presenciales) o videoencuentros en los que esté inscrito.

Observatorio de Futuros del turismo de Mazarrón.

De forma apriorística, tal y como se ha definido en las fases, Osoigo Next propone la puesta en marcha de un Observatorio de Futuros del Turismo en Mazarrón que permita, a través de la participación ciudadana, generar un entorno de pensamiento y propuestas en torno al modelo de ciudad y las necesidades derivadas de la actividad turística. El objetivo es crear un espacio de conocimiento colectivo que permita adelantar al Ayuntamiento a escenarios de futuro, a través del testeado de opinión permanente. El material gráfico (mapas, fotografías, diagramas) que ofrecerán los Atlas-síntesis de diagnóstico y de propuesta se conciben como apoyo visual para dicho entorno de pensamiento.

Así, el Observatorio de Futuros se constituye como una serie de procesos participativos y demoscópicos que permitan obtener radiografías permanentes del turismo local, a través de sus protagonistas, de forma general o específica.

Las herramientas que constituyen el Observatorio de Futuros son:

Consultas y encuestas La herramienta "consultas" se podrá utilizar para hacer una votación respecto a un tema o pregunta en concreto de forma anónima y segura. Este componente permitirá publicar la votación, la visualización de los datos al final de la consulta y la descarga inmediata de los mismos en diferentes formatos para su uso y estudio. Como ya se ha mencionado, uno de los objetivos iniciales de la plataforma es que sirva para conocer empíricamente las preferencias, actitudes y opiniones de la ciudadanía y otros actores relacionados con el sector turístico; a tales efectos, el portal permitirá diseñar, lanzar y gestionar encuestas, una de las técnicas prospectivas de producción de informaciones más útiles a este respecto.

En cualquier caso, y en términos de funcionalidad, la plataforma permitirá que cada encuesta pueda personalizarse en función de diferentes aspectos de configuración, a saber:

Diferentes formatos de pregunta

Diferentes tipos de respuesta: selección simple, múltiple choice, selección de valor numérico, selección de fecha, selección de imágenes, respuesta de textos corto en abierto, respuesta de texto largo en abierto, respuesta de escala semántica diferencial, respuesta de escala de Likert, etc.

Periodicidad. Las encuestas se podrán limitar en el tiempo indicando una fecha de principio y final. Asimismo, el administrador podrá configurar previamente las encuestas y dejarlas en estado de borrador, de manera que, si la fecha de inicio de una encuesta es posterior a la fecha de creación, el administrador podrá programar su activación de forma automática definiendo una fecha y una hora concreta para ello. Del mismo modo, la encuesta se podrá concluir cuando el administrador precise, ofreciendo también la posibilidad de programar fecha y hora de finalización de la misma

Además de participar en la encuesta o consultar los resultados finales, los participantes podrán compartir la encuesta en sus redes sociales mediante botones útiles e intuitivos. La herramienta permite



Contrato: SERV/ABR-202400003 Número de expediente: 2024/759T

compartir las encuestas en: Twitter, Facebook, Instagram, Whatsapp, Telegram y email. Las opciones de compartir en redes sociales variarán en base a la disponibilidad de ejecutarlo en cada dispositivo.

Lanzadera de propuestas

El sistema propuesto da la posibilidad de elaborar procesos de participación y deliberación ciudadana en torno a propuestas de ciudad vinculadas directa o indirectamente con el turismo, con el foco puesto en el Modelo de Ciudad Turística Sostenible. Permite a los ciudadanos elevar propuestas, agruparlas por temática, área geográfica o área de gobierno.

Además de esta opción, existe la oportunidad de poder contar con cada propuesta independiente y que, posteriormente, pueda ser sometida a voto de la comunidad de forma individual.

Una de las grandes ventajas que ofrece el software propuesto es la capacidad del sistema para permitir la participación y la votación de propuestas sólo a aquellos ciudadanos que pertenecen al municipio, a través del cruce de datos con el censo de habitantes. Este proceso es totalmente anónimo y cuenta con una doble validación de cada perfil a través de correo electrónico y/o sms que permite la verificación de estos.

Cabe destacar que, si bien las propuestas ciudadanas de partidas de gasto pueden aportarse sin cálculo del coste económico, existe la opción de que el ciudadano o ciudadana suba sus ideas añadiendo un presupuesto para el desarrollo de la misma.

Una vez acabado el proceso de recopilación de propuestas, los resultados son publicados en la plataforma siempre que el ente gestor así lo decida.

Presentación de propuestas

Los usuarios registrados en el portal podrán publicar en la plataforma de participación su propuesta para el municipio o para el sector turístico local, así como valorar las propuestas del resto de usuarios a través de un sistema de apoyos. Esto último permitirá coger el pulso de la importancia y opinión de la ciudadanía respecto a las propuestas publicadas.

Cada ciudadano o ciudadana residente en el municipio podrá presentar un número determinado de propuestas mediante formulario online. Se recomienda que las propuestas cuenten con un título explicativo que sintetice el contenido de las mismas; sean lo más concretas posible, aunque no será necesario realizar una descripción técnica compleja de las mismas; y, de manera opcional, puedan incluir algún documento o imagen para ampliar información.

En cualquier caso, cada una de las condiciones desarrolladas en el presente documento, así como las características y requisitos concretos que deberán cumplir las propuestas, serán debatidos y acordados previamente con el Ayuntamiento.

La publicación en el portal de las propuestas presentadas por los usuarios incluye un sistema de recogida de apoyos (diferente al proceso de votación) que permite a la ciudadanía interactuar con las propuestas de otros usuarios antes de que estas sean votadas, profundizando así en dinámicas de deliberación colectiva que generen adhesiones a determinadas peticiones. El software cuenta también con la posibilidad de añadir un sistema de comentarios a las propuestas y reaccionar a estos mediante botones de sentimientos básicos (emojis).

Valoración de las propuestas

Se concretará un espacio de backoffice para que el Ayuntamiento, con soporte del equipo de Osoigo total o parcial si fuera necesario, analice y valore las propuestas presentadas y publicadas. Las propuestas podrán ser evaluadas a través del propio portal, desde su administrador interno, con opción de clasificarlas como "evaluada, evaluando, aceptada o rechazada" e incluir el motivo en cada caso para que el proponente sea informado del estado de su propuesta.

Una vez las propuestas sean filtradas y clasificadas siguiendo los criterios técnicos previamente establecidos, se derivarán a las diferentes Delegaciones o Área de Gobierno con competencias en la temática abordada en las mismas.

El proceso de devolución a la ciudadanía se realizará a través del envío de un correo electrónico, automatizado a través del portal de participación, a todas las personas que hayan participado durante el proceso participativo, y que hayan facilitado su información de contacto durante el registro.

Votación de propuestas

Tras haber valorado la viabilidad de las propuestas, el software permite la configuración de votaciones entre aquellas que se consideren válidas y se someterán a una votación para que la ciudadanía pueda decidir el destino de una parte de los recursos públicos vinculados al Modelo de Ciudad Turística Sostenible, cuando existan propuestas que requieran gasto.



Contrato: SERV/ABR-202400003 Número de expediente: 2024/759T

A través del portal se invitará a participar en la votación mediante e-mail a todos los usuarios que hayan participado previamente en el proceso, quienes además serán notificados a través de su perfil de usuario en la propia web. Asimismo, y con la vocación de incrementar los niveles de participación, también se propone la realización de un llamamiento a través de redes sociales para invitar a participar a cualquier ciudadano/a que cumpla los requisitos previamente establecidos, aunque este o esta no hubiera participado en las fases previas.

Para asegurar la veracidad de la votación se pedirá al usuario los datos que el Ayuntamiento considere necesarios para votar (ej. DNI, sexo, edad, domicilio, etc.). La verificación mediante el número de teléfono será necesario para asegurar que todas las personas que voten sean reales.

El equipo de Osoigo introducirá en la plataforma los datos que proporcione el Ayuntamiento un ejemplo puede ser el padrón municipal- y el portal de participación realizará un chequeo automático de los usuarios participantes para garantizar la máxima seguridad.

· **Gestión de peticiones**

Esta herramienta permite a los usuarios emitir propuestas y peticiones al Ayuntamiento sobre un contenido concreto. Se trata de un componente fundamental pues permite desarrollar procesos propositivos y deliberativos y constituye la estructura de oportunidad para promover la participación efectiva de la ciudadanía y su contribución en el abordaje de aquellos temas que más les afectan, a la vez que genera adhesiones de la ciudadanía a demandas e ideas de sus convecinos.

Las campañas de firmas y peticiones emitidas mediante formulario online por los usuarios se almacenarán en el backoffice y, una vez evaluadas y considerada su adecuación, podrán ser publicadas por el administrador dando a la comunidad la oportunidad de interacción con las mismas -en este caso, apoyándolas o rechazándolas-. Cabe destacar que el sistema informará al peticionario o promotor de la campaña del estado de la misma a través de un sistema de notificaciones en su dashboard interno y de su mail.

En línea con esto, una vez las propuestas se encuentren aceptadas para su visualización en la parte pública del portal se presentarán en forma de carrusel y los usuarios tendrán la oportunidad de valorarlas positivamente (pulgar hacia arriba) o negativamente (pulgar hacia abajo), así como de compartirlas automáticamente en sus redes sociales para favorecer su difusión, comentarlas y reaccionar a comentarios de otros usuarios con el sistema de emociones básicas (emojis).

· **Gestión de la comunicación interna**

El portal habilita un sistema de permisos que hará que aquellos usuarios que conformen el Ente Gestor tengan acceso a determinadas herramientas específicas para el ejercicio de su responsabilidad.

Así, se habilitará un espacio de foro online, al que accederán los usuarios que se determinen por su condición de actores relevantes. En este foro se podrán crear los canales de discusión y grupos necesarios para el buen funcionamiento del proceso, usando la tecnología para la efectividad y rapidez en la toma de decisiones.

En este sentido, este componente constituirá un espacio para el intercambio horizontal de opiniones y comentarios. Con respecto a las características del componente, la herramienta "foros" permitirá crear espacios libres o moderados, y estos estarán organizados en los canales que defina el Ente Gestor. Asimismo, y en función de cómo se produzca la interacción de los usuarios, los foros podrán contar con secciones - o subforos - para temas específicos dentro de una temática general, lo que permitirá organizar el contenido y las conversaciones de forma sencilla y eficaz.

De la misma manera, este sistema de permisos especiales permite la convocatoria de encuentros a través del portal, ya sean físicos (convocatorias en agenda) como virtuales a través del propio portal, sin que el usuario tenga que salir del entorno digital del Ayuntamiento.

· **Gestión de Publicaciones e Información de Servicio**

El espacio digital ofrece un gestor de publicaciones tipo blog, donde cada una de sus entradas cuenta con una capa de participación para los usuarios registrados en el portal y que tendrá como fin informar de cuestiones relacionadas con la información del Servicio de Participación Ciudadana, tales como aperturas de nuevos procesos, resultados y rendición de cuentas de avances de gestión impulsados desde la plataforma.

Asimismo, el espacio digital ofrece un repositorio de transparencia desde el que implementar el sistema de alojamiento, visualización y descarga de documentos relacionados con el Modelo de Gestión Turística y el trabajo de diagnóstico y análisis realizado.

· **Gestión de eventos y reuniones desde el portal**

El software de Osoigo Next cuenta con una agenda integrada que permitirá tanto la convocatoria de eventos físicos como virtuales invitando a todos los usuarios registrados en el portal para participar en



Documento firmado electrónicamente (RD 1671/2009). La autenticidad de este documento puede ser comprobada mediante el CSV: 15250326614635503715 en <https://sede.mazarron.es>

Contrato: SERV/ABR-202400003 Número de expediente: 2024/759T

ellos o a una parte de ellos. Desde la agenda, que se ubicará tanto en el menú del portal como en el dashboard de cada usuario, los usuarios podrán suscribirse al evento para reservar aforo o "asiento" en el mismo.

La agenda del Ente Gestor se podrá sincronizar con la agenda de los dispositivos de los usuarios, por lo que los eventos del portal se podrán volcar en las apps de calendario comunes (iCalendar y Google Calendar). Además, en los eventos que se realicen mediante videoconferencia, se generará un enlace automático para la videollamada con el API de Jitsi (software libre) o personalizando el enlace en línea con las preferencias del equipo administrador.

El facilitador o gestor de reunión podrá invitar, desde el portal a un grupo de usuarios (Pj. Grupo Motor del Ente Gestor) a participar en reuniones telemáticas, a través del portal. El invitado será notificado a través de su dashboard de usuario, pudiendo acceder a la reunión o eventos sin salir del entorno web del portal.

· **Gestión de ofertas de trabajo**

El portal, como espacio de participación y gobernanza, también habilita sistemas de intercambio. A modo de ejemplo, el Ente Gestor podría considerar que el portal web de la Oficina de Gobernanza podría ser un buen espacio para intercambiar ofertas y demandas de puesto de trabajo en el sector turístico, constituyendo así una función de oficina de empleo turístico. Todas las ofertas y demandas pueden elevarse de forma autónoma por parte de las entidades que lo promueven o de los propios usuarios. Los usuarios podrán consultar estas y realizar inscripciones automáticamente, mediante formularios sencillos, generando una base de datos para cada necesidad particular. Con esta herramienta se pretende facilitar los trámites y comunicación entre agentes económicos turísticos y trabajadores a la vez que se genera un entorno mucho más atractivo, sencillo, integrado y útil.

· **Gestión de ofertas de vivienda**

De la misma forma que el ejemplo anterior, el portal podría habilitar ofertas y demandas de vivienda u hospedajes, si esta fuera una tarea asumida por el nuevo Ente Gestor, funcionando como una agencia de alquiler propia para el turismo o para las personas con vinculación laboral en el sector turístico.

· **Otras funcionalidades del portal**

El espacio digital ofrece una suite completa de módulos, herramientas y funcionalidades para la creación, dinamización y gestión de contenidos de participación ciudadana y voluntariado:

· **Buzón de sugerencias**

Será la herramienta de canalización de mensajes hacia el Ente Gestor. El espacio digital ofrece un buzón de sugerencias para los usuarios registrados en el portal y que tiene como fin la derivación de cuestiones a los responsables de la Oficina digital de Gobernanza. El usuario podrá emitir su mensaje que el sistema derivará, a la persona o área responsable. Para ello, el formulario contará con un desplegable de categorías, para que el usuario seleccione la que entienda que corresponda a su sugerencia. Esto se propone para que la comunicación institución-ciudadano se construya sobre la plataforma y que la experiencia de usuario sea la más cercana posible con la entidad.

· **Panel gestor propio**

Los administradores de la plataforma tendrán acceso a un panel gestor del portal de participación desde donde podrán crear, filtrar y gestionar el contenido, usuarios, procesos y herramientas de la misma.

· **Notificaciones automáticas**

Se diseñarán e implementarán todas las notificaciones de emails automáticos que el proyecto requiera. Para ello, empleará la plataforma de Amazon Simple Email Service (Amazon SES <https://aws.amazon.com/es/ses/>), una de las más usadas para esta materia debida su relativa sencillez, bajo coste y avanzada tecnología para poder configurar subdominios e IPs.

Ejemplo de estos emails automáticos son:

- email de bienvenida
- email cambio de contraseña
- email eliminación cuenta



Documento firmado electrónicamente (RD 1671/2009). La autenticidad de este documento puede ser comprobada mediante el CSV: 15250326614635503715 en <https://sede.mazarron.es>

Contrato: SERV/ABR-202400003 Número de expediente: 2024/759T

Visualización de resultados

El backoffice al que acceden los administradores del portal contará con un apartado de visualización de datos y resultados sobre los procesos de participación o contenido interactivos que se muestran en el portal de participación (encuestas, votaciones, videoencuentros, etc.).

Esto permitirá el acceso de los administradores a todos los datos generados por la actividad que se produzca en el mismo, su segmentación, y su visualización en diferentes formatos (por ejemplo, mediante representaciones gráficas).

SEGURIDAD, ALOJAMIENTO Y DATOS

Seguridad

Todo el diseño de la solución propuesta garantiza las funciones básicas de confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información y para ello, el sistema de gestión cuenta con herramientas de backup, recuperación, exportación e importación de datos, y registra en un log de auditorías para la consulta e informe de los accesos y las acciones de los diferentes usuarios/as.

A su vez el sistema dispone de un módulo de auditoría que registra todas las operaciones realizadas por los usuarios con un período de vigencia o almacenamiento de la información según lo estipulado en el Esquema Nacional de Seguridad (ENS).

La plataforma garantiza la seguridad de las diferentes herramientas que la componen, con mecanismos que permitirán realizar conexiones seguras hacia/desde los servicios que ofrecen los contenidos siempre que sea posible, y sin solicitar más permisos de los necesarios para que la aplicación funcione correctamente.

Alojamiento y tratamiento de datos personales

La prestación de los servicios y productos definidos al contrato implican que Osoigo acceda y trate datos responsabilidad del Ayuntamiento.

Por este motivo Osoigo asume la condición de Encargado de Tratamiento y se compromete a establecer, cumplir y respetar las siguientes obligaciones que regulan el tratamiento y la gestión de los datos de carácter personal a las que tenga acceso en el desarrollo de la prestación del servicio.

Osoigo realizará el tratamiento de los datos personales única y exclusivamente para las finalidades relacionadas directamente con el servicio contratado, quedando expresamente prohibido en el contrato su utilización para finalidades diferentes, como por ejemplo acciones comerciales. Osoigo tiene regulado el Deber de Secreto con sus empleados y colaboradores.

Osoigo garantiza la aplicación de las medidas de seguridad que sean de aplicación en función del nivel de riesgo asociado a los tratamientos de datos a los cuales pueda tener acceso. El nivel de riesgo y las medidas de seguridad podrán ser definidas por el Ayuntamiento y serán de aplicación a los tratamientos llevados a cabo por Osoigo.

Osoigo garantiza que se aplican y llevan a cabo las medidas necesarias para garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los datos.

MANTENIMIENTO, ACTUALIZACIÓN DE CONTENIDOS, SOPORTE Y ASISTENCIA

Esta sección proporciona una visión global sobre el Modelo de Soporte del Servicio, incluyendo la Continuidad del Servicio y los Acuerdos de Nivel de Servicio que se definen (ANS) o SLA en su nomenclatura anglosajona.

Mantenimiento

Los servicios de mantenimiento y soporte estarán garantizados por parte de Osoigo durante el tiempo de duración del contrato para la ejecución y desarrollo del presente proyecto.

Concretamente, se contemplan dos tipos de soporte:

- Mantenimiento correctivo. Asistencia técnica permanente ante cualquier incidencia relativa al normal funcionamiento de la plataforma. Es decir, un mantenimiento básico que incluya todos los cambios que fueren necesarios para corregir errores del producto Software, incluyendo la recuperación de datos erróneos generados por el mal funcionamiento de la plataforma. Amén de la corrección de cualesquiera anomalías que pudieran presentarse, el equipo de Osoigo acompañará técnicamente al Ayuntamiento durante todo el proceso, colaborando estrechamente con él y resolviendo sus dudas, consultas e inquietudes.
- Mantenimiento perfectivo. Consistirá en realizar los cambios que sean necesarios para adaptar la Plataforma a nuevos requisitos tecnológicos, así como a cualquier necesidad del Ayuntamiento; sin que eso suponga cambios sustanciales en la arquitectura.
- Mantenimiento adaptativo. Se incluye la adaptación del software a los cambios



Documento firmado electrónicamente (RD 1671/2009). La autenticidad de este documento puede ser comprobada mediante el CSV: 15250326614635503715 en <https://sede.mazarron.es>

Contrato: SERV/ABR-2024000003 **Número de expediente:** 2024/759T

motivados por modificaciones de la normativa legal o de procedimiento.

Soporte técnico

En lo relativo al soporte técnico a los usuarios de la plataforma, y sin perjuicio de otras vías que pudieran concretarse en la ejecución del proyecto, estos tendrán a su disposición tres canales principales para la resolución de sus dudas:

- La sección F.A.Q. ubicada en el footer de la plataforma
- El contacto con el servicio técnico de soporte vía email.
- El contacto con el servicio técnico de soporte vía telefónica.

En lo relativo al soporte técnico a los gestores de la plataforma, y sin perjuicio de otras vías que pudieran concretarse en la ejecución del proyecto, estos tendrán a su disposición un acceso directo desde el portal de administración a un portal adicional de gestión de incidencias.

Nivel de Servicio (SLA)

Se establecen los siguientes parámetros mínimos de nivel de servicio:

Horario de soporte al usuario final: días Laborales en España. Lunes a viernes de 9:00 a 18:00 (UTC +01:00)

Tasa de disponibilidad del servicio (medido en un periodo de un año): 99,5%

El Nivel de Servicio para el Ayuntamiento varía en función de la criticidad de la incidencia. Se definen cuatro niveles de criticidad:

Prioridad Tiempo de respuesta

Tiempo de identificación

Crítica * 30 minutos < 3 horas

Alta * 1 hora < 5 horas

Media 4 horas < 8 horas

Baja 1 día < 2 días

Prioridad Crítica: Incidencia que afecta al total de los usuarios de la plataforma impidiendo su uso.

Prioridad Alta: incidencia que afecta a una parte sustancial de usuarios de la plataforma impidiendo su uso, o al total de los usuarios degradando el servicio.

Prioridad Media: incidencia que afecta a algunos usuarios pero que se puede subsanar mediante un workaround.

Prioridad Baja: incidencia que no afecta al uso de la plataforma.

Tiempo de respuesta: es el tiempo desde que un usuario o el Ayuntamiento envía un aviso de incidencia hasta que Osoigo envía una primera respuesta.

Tiempo de identificación: es el tiempo desde que Osoigo envía la primera respuesta, hasta que el problema que causa la incidencia está identificado y aislado y se puede informar al Ayuntamiento de cuándo estará el servicio de nuevo establecido.

Continuidad

Los servicios ofrecidos a través de la web se ofrecerán de forma continuada, 24x7 los 365 días del año, salvo en los casos siguientes:

1. Interrupción del servicio durante las ventanas de mantenimiento programadas para actualizaciones del software y mantenimientos predictivos y preventivos.
2. Interrupción del servicio por motivos técnicos durante periodos de tiempo no superiores a tres días laborales, con preaviso al Ayuntamiento, excepto en los casos contemplados en las Condiciones Especiales de Interrupciones o falta de prestación del Servicio originadas por causas de fuerza mayor ajenas a nuestra voluntad.
3. Siempre que no existan condiciones de fuerza mayor, se avisará al Ayuntamiento de los períodos de discontinuidad del servicio, así como de las ventanas de mantenimiento programadas.

Valoración

La propuesta formulada por OSOIGO NEXT para la herramienta informática ofertada para la gestión del programa, contacto con empresarios, asociaciones, colectivos se califica como **INSUFICIENTE**, no sólo por no presentarla el licitador sino uno de sus componentes, que oferta en solitario la asunción de funciones esenciales como son el acceso a datos propiedad del Ayuntamiento, la responsabilidad de la gestión y tratamiento de datos de carácter personal, la regulación del deber de secreto de sus empleados, la gestión de las medidas de seguridad, la garantía de que se aplican y llevan a cabo las



Documento firmado electrónicamente (RD 1671/2009). La autenticidad de este documento puede ser comprobada mediante el CSV: 15250326614635503715 en <https://sede.mazarron.es>

Contrato: SERV/ABR-202400003 **Número de expediente:** 2024/759T

medidas necesarias para garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los datos, etc., funciones y responsabilidades todas ellas que corresponden al Consorcio licitador, no a quien aparece expresamente designado como tal en la Memoria de Gestión analizada. Además, la propuesta adolece de un exceso de construcción teórica que no permite por sí sola representarse el diseño y funcionamiento de cada uno de los módulos de la herramienta en relación con las necesidades expuestas por el Ayuntamiento en el PPT.

VALORACIÓN PROPUESTA: 0,6 puntos (ponderación 4%)

2.-Gestión y desarrollo del Proyecto.

2.1.- Metodología de gestión del Proyecto.

Descripción.

En el apartado 4 de la Memoria de Gestión se presenta un diagrama que servirá de guía para planificar, programar y controlar el tiempo de cada fase del contrato, así como la planificación prevista de los eventos y la presentación de entregables, en el se han previsto los siguientes principales eventos:

Mesas de Trabajo

Se organizarán hasta cuatro mesas de trabajo, para la identificación de la realidad social y empresarial del municipio. Estas mesas de trabajo serán espacios donde diferentes actores se reunirán para identificar necesidades compartidas y buscar soluciones desde una perspectiva comunitaria. Estas mesas de trabajo abordarán temas específicos, como salud comunitaria, educación, empleo, cultura o cualquier otro aspecto relevante para el desarrollo turístico local del municipio. Estas mesas serán espacios de encuentro y colaboración que buscarán fortalecer la participación ciudadana y contribuir al desarrollo sostenible del turismo local.

Sesiones de Trabajo

Durante las diferentes etapas del proyecto, se llevarán a cabo diversas sesiones de trabajo con asociaciones de vecinos, empresarios y hosteleros. Además, se proporcionarán las herramientas necesarias para futuros procesos participativos que aborden los desafíos genéricos de la ciudad y su situación. A priori se han previsto hasta cinco sesiones de trabajo, distribuidas a lo largo de la ejecución del contrato, aproximadamente al finalizar cada fase del proyecto. Las fechas serán establecidas en coordinación con el Responsable del Contrato y el Director del Proyecto.

Sesiones Informativas

Se realizarán dos sesiones informativas, en las que se presentará el modelo propuesto y los requisitos para la adhesión al proyecto. Las sesiones informativas se han previsto como encuentros diseñados para proporcionar información relevante sobre un tema específico del proyecto del Modelo de Gestión Turística del municipio. Estas reuniones tendrán como objetivo educar al público local, presentar los resultados del Modelo de Gestión Turística del municipio y/o aclarar dudas. En estas sesiones, se utilizarán presentaciones, materiales impresos y debates para transmitir la información de manera clara y accesible.

Se llevará a cabo la organización y celebración de sesiones informativas del proyecto. Las fechas serán establecidas entre el responsable del Contrato y el director del proyecto, quienes, junto al comité organizador, definirá también el lugar del evento, así como los recursos necesarios, como el espacio físico, el equipo audiovisual y el personal de apoyo que estará durante el evento. Además, se diseñarán invitaciones para promocionar el evento entre los posibles asistentes. Durante la jornada, se garantizará una logística fluida, desde la recepción de los participantes hasta la disposición de materiales y la gestión de tiempos de la jornada.

Reuniones y revisiones

Estas reuniones hacen referencia a las reuniones de seguimiento del contrato, y a las revisiones técnicas del mismo, y se ha previsto la celebración de estas de forma mensual, es decir, un total de 6 reuniones de seguimiento. A estas reuniones participarán el Responsable del Contrato y los



Documento firmado electrónicamente (RD 1671/2009). La autenticidad de este documento puede ser comprobada mediante el CSV: 15250326614635503715 en <https://sede.mazarron.es>

Contrato: SERV/ABR-202400003 Número de expediente: 2024/759T

colaboradores que considere oportuno, y del Director del Proyecto y el equipo, para revisar el grado de cumplimiento de los objetivos, la planificación, las reasignaciones y variaciones de personal dedicado al proyecto y, en caso de necesidad, para establecer las medidas correctoras oportunas.

Metodología del plan de trabajo

Las entidades adjudicatarias proponen una metodología que contempla, por un lado, el grado de adecuación de la misma con la naturaleza de los trabajos a realizar y por otro, los objetivos y resultados a obtener en cada una de ellos con el fin de garantizar el máximo el cumplimiento de todas y cada una de las tareas definidas en el marco del Servicio de implantación de las actuaciones de Transformación del Modelo de Gestión Turística del Municipio, Gobernanza y Participación ciudadana, contempladas en el ámbito de competitividad dentro del sector turístico del plan de Sostenibilidad turística "Bahía de Mazarrón Sostenible y Digital"

El trabajo que realizará el equipo adjudicatario se basará en dos principios: el uso de métodos tradicionales y bien establecidos para apoyar todo el proceso de trabajo; y la introducción de elementos nuevos e innovadores para responder a los desafíos y objetivos específicos del contrato de servicios. En concreto, la experiencia de CARSA, adquirida a través de más de 30 años de práctica en la prestación de servicios contractuales a la Comisión Europea y otros organismos públicos, nos permite tener mucha confianza en nuestra capacidad para ofrecer un equipo que:

Realizar el trabajo con la mejor relación coste / resultado;
Permitir que la Comisión se mantenga al día con cada aspecto de nuestro progreso y los eventos del trabajo del contrato;
Alcanzar todos los objetivos del contrato de servicio;
Mantener el nivel óptimo de coordinación dentro del equipo del contratista;
Permitir un flujo constante de información entre el equipo de proyecto del contratista, el contratista y los representantes de la Comisión Europea, y el contratista y cualquier otra parte interesada externa;
Realizar el trabajo del contrato con la máxima profesionalidad, y;
Realizar todas las operaciones con la máxima calidad.

Enfoque metodológico aplicados en la propuesta de medidas de acción:

a.- Metodología de gestión de proyectos y sistemas:

El método EMS (por Evaluation Management System) planteado es una metodología que ha sido desarrollada y refinada durante los más de 35 años de experiencia de CARSA (una de las empresas participantes en el consorcio licitador) gestionando este tipo de servicios. Se trata de un procedimiento sistematizado y orientado a proporcionar un servicio adaptado a los requerimientos especificados de cada cliente.

Esta metodología ha sido aplicada tanto de manera completa como parcial, dependiendo del contrato, en programas como Marie Curie, DG Growth, HAZITEK, SODECAN, MODAMAC, y otros a nivel europeo, nacional o regional.

b.- Metodología de Gestión Técnica y Coordinación del Equipo

Una estructura de gestión efectiva es el elemento clave para la ejecución exitosa del contrato. Para ello hemos elaborado una estructura práctica y sencilla para la gestión del presente contrato, diseñada para la óptima consecución de los objetivos establecidos.

Metodología para la definición del Plan de Actuaciones:

Una vez definido el nuevo modelo de Gestión Turística del Municipio, se definirá un Plan de actuaciones en forma de un Cuadro de Mando Integral (CMI), consensuado con los distintos agentes, y se pondrán en marcha distintas herramientas para instrumentalizar y favorecer los procesos de colaboración público-privada. Esta metodología busca la definición de un Cuadro de Mando Integral – CMI para el seguimiento continuo que responda a los diferentes niveles de toma de decisión del proyecto en relación al plan de actuaciones.

Metodología para la contratación e información a actores clave. Obtención de compromisos de participación.

Se llevará a cabo un importante trabajo de campo con el tejido empresarial, social y asociativo del municipio, con el objetivo de conocer su realidad, las necesidades actuales y sus expectativas del proyecto, y además, obtener el compromiso de cada uno de ellos de participar en el proyecto. Durante este trabajo de campo, también se llevará a cabo una investigación paralela para analizar:

- la rentabilidad de los segmentos turísticos del municipio por periodo turístico.



Documento firmado electrónicamente (RD 1671/2009). La autenticidad de este documento puede ser comprobada mediante el CSV: 15250326614635503715 en <https://sede.mazarron.es>

Contrato: SERV/ABR-2024000003 **Número de expediente:** 2024/759T

- las motivaciones que llevan a los turistas a visitar el municipio, así como el lugar de origen de los mismos.
- los factores externos que afectan al turismo.
- el entorno competitivo del destino turístico Mazarrón y las tendencias advertidas en el mercado turístico a nivel global
- las tendencias actuales en ámbitos geográficos de similar naturaleza, teniendo en consideración la oferta, la demanda, la comercialización y la gestión.

Valoración.

Examinado el contenido de la metodología de gestión del Proyecto ofertada por el licitador, se califica como **EXCELENTE** por desarrollar un modelo de gestión adecuado, que debe completarse con las actuaciones mínimas previstas para cada Fase del Proyecto según lo establecido en el PPT, examinadas en otro apartado. Como defecto, debe indicarse lo ya expuesto sobre no aportación de la metodología de análisis exigida en la Fase I, ya expuesta, por lo que no se puede otorgar la puntuación máxima.

VALORACIÓN PROPUESTA: 4 puntos (ponderación 80%)

2.2.- Plan de trabajo, actividades propuesta y seguimiento del Proyecto.

Descripción.

En el Apartado 4.2 de la Memoria de Gestión se incluye la descripción del Plan de Trabajo propuesto conforme a lo que establece la Cláusula 3.1.4.2 del PPT, con referencia expresa a las distintas Fases establecidas en el mismo, indicando el enfoque metodológico a aplicar en cada una de ellas, acompañando un segundo cuadro en el que se relaciona secuencialmente las tareas a desarrollar en cada Fase, así como un cronograma con la planificación detallada por meses para el cumplimiento de los objetivos en los plazos indicados en la Cláusula 3.1.3. del mismo Pliego.

Valoración.

Examinado el contenido del Plan de Trabajo actividades propuestas y seguimiento del Proyecto ofertados por el licitador, se califica como **EXCELENTE** por contemplar todas las actuaciones mínimas previstas para cada Fase del Proyecto según lo establecido en el PPT, con aportación del cronograma detallado con la planificación exigida en la Cláusula 3.1.3. del PPT..

VALORACIÓN PROPUESTA: 3,6 puntos (ponderación 90%)

VALORACIÓN GLOBAL: 16,45 puntos

OFERTA DE SEEKETING

1.- Enfoque de la solución propuesta,

1.1.- Calidad del enfoque y adecuación de la metodología y actividades propuestas a los objetivos del contrato, según se exponen en el PPT.

Descripción.

En el apartado 4 de la Memoria de Gestión se explica la metodología de trabajo a emplear en el contrato, siendo fundamental que tenga la solidez suficiente para garantizar el adecuado seguimiento de los trabajos, así como identificar los agentes participantes en el proyecto y las herramientas necesarias para la gestión de la documentación e información generada.

Entre los elementos clave, podemos mencionar:

Definición de objetivos: Establecer de manera clara y precisa los objetivos del plan estratégico turístico, considerando las necesidades y aspiraciones del Ayuntamiento de Mazarrón para el periodo de desarrollo del actual PSTD.

Planificación temporal: Establecer un cronograma detallado que defina las fases del proyecto, los plazos de ejecución y las entregas esperadas en cada etapa.



Documento firmado electrónicamente (RD 1671/2009). La autenticidad de este documento puede ser comprobada mediante el CSV: 15250326614635503715 en <https://sede.mazarron.es>

Contrato: SERV/ABR-202400003 Número de expediente: 2024/759T

Asignación de responsabilidades: Designar roles y responsabilidades específicos para cada miembro del equipo de trabajo, asegurando que se cuente con el personal adecuado y las habilidades necesarias para llevar a cabo el proyecto.

Mecanismos de comunicación: Establecer canales de comunicación efectivos para mantener informados a todos los participantes y asegurar una coordinación fluida entre los diferentes equipos y partes interesadas.

Seguimiento y evaluación: Implementar mecanismos de control y seguimiento que permitan monitorear el avance del proyecto, identificar posibles desviaciones y tomar medidas correctivas cuando sea necesario.

Además, es esencial que a lo largo del proyecto tengamos en cuenta todos los agentes involucrados en el Plan Estratégico de Turismo, y que establezcamos canales de comunicación para que tengan una voz partícipe en el planteamiento del mismo.

Autoridades locales: Representantes de los gobiernos locales y provinciales que tienen competencias en materia de turismo y desarrollo territorial.

Sector turístico: Empresas turísticas, asociaciones empresariales, guías turísticos, hoteleros, restauradores y otros actores relevantes del sector.

Comunidad local: Representantes de la sociedad civil, organizaciones comunitarias, grupos de interés y ciudadanos en general que puedan aportar perspectivas y necesidades locales.

Expertos y consultores: Profesionales con experiencia en planificación estratégica, desarrollo turístico, análisis de mercado y otras áreas relacionadas que puedan brindar asesoramiento especializado.

Para trabajar con toda esta información, es esencial que contemos con herramientas que nos permitan gestionar, compartir, estudiar y sacar conclusiones de todos estos datos. En este sentido, consideramos esencial hacer uso de:

Plataforma de gestión de proyectos: Utilizar herramientas como Jira, Trello, Asana o Microsoft Project para planificar y organizar las tareas, asignar recursos y dar seguimiento al progreso del proyecto.

Sistema de gestión documental: Implementar un sistema que permita almacenar, organizar y compartir la documentación generada durante el proyecto, asegurando la accesibilidad y la seguridad de la información, como bien pueda ser Confluence o Google Drive.

Herramientas de colaboración: Dado que en muchos casos los documentos se realizarán de manera colaborativa con varios agentes implicados, utilizar herramientas de comunicación y colaboración en línea, como Microsoft Teams, Slack o Google Workspace, para facilitar la interacción y el intercambio de información entre los miembros del equipo es de aplicación esencial.

Además, desde Seeketing nos encargamos de suministrar información sobre la ejecución de las diferentes fases del proyecto, elaborando informes de ejecución y seguimiento de cada una de ellas, que serán presentadas en una reunión tras la finalización de cada etapa.

Añadidos a estos, siempre y cuando lo soliciten los miembros la Comisión de Seguimiento, llevaremos a cabo la elaboración de Informes extraordinarios sobre el estado de ejecución, resultado final y valoración de la ejecución.

Toda la información se entregará en documentos pdf y Word para su posible edición.

4.1 Fase I: Identificación de necesidades y diagnóstico del sector

El primer paso del proyecto debe de hacer especial hincapié en la Coordinación con los diferentes agentes involucrados en la definición del Plan de Sostenibilidad Turística en Destino de Mazarrón, para establecer las necesidades del mismo, de manera que se puedan definir las posibles herramientas para alcanzar los objetivos, las líneas de acción, las relaciones entre los equipos de trabajo, y las especificaciones técnicas de cada tarea.

Para ello proponemos una primera reunión en la que se encuentren presentes los miembros gestores del proyecto del Ayuntamiento de Mazarrón. Con ello se establecerá una Comisión de Seguimiento, a la cual se presentarán los informes de evolución de las diferentes actuaciones llevadas a cabo en el contrato.

Además, en esta primera reunión llevaremos a cabo la definición de los miembros que deben formar parte de los grupos de representación de los agentes involucrados en el Plan Estratégico. Desde Seeketing realizaremos una propuesta de los miembros que deben estar presente en cada uno de estos grupos de trabajo, pero seremos completamente flexibles a la adaptación de los mismos por las sugerencias de la Comisión de Seguimiento. Así, como mínimo se establecerán los siguientes grupos de interés:

Autoridades locales

Sector turístico

Comunidad local



Documento firmado electrónicamente (RD 1671/2009). La autenticidad de este documento puede ser comprobada mediante el CSV: 15250326614635503715 en <https://sede.mazarron.es>

Contrato: SERV/ABR-202400003 Número de expediente: 2024/759T

Expertos y consultores

De esta manera, podremos establecer canales de comunicación con estos colectivos, que les permita tener voz en la elaboración y toma de decisiones del Plan de Sostenibilidad Turística de la Mazarrón.

Así, preferiblemente durante la Fase 1, aunque en algún caso puede, debido a necesidades de los diferentes colectivos retrasarse a la Fase 2, se realizarán reuniones de puesta en común con los grupos de representación mencionados anteriormente, llevando a cabo informes que presenten las necesidades, inquietudes y solicitudes de cada uno de ellos.

Según nuestra experiencia, esta primera fase de coordinación de los equipos de trabajo y puesta en común de toda la información disponible es crítica para que el desarrollo del proyecto se realice de manera fluida, eficaz y eficiente.

4.2 Fase II: Análisis Cuantitativo y Cualitativo del sector turístico

Para comenzar con esta etapa, debemos elaborar un análisis de la situación de partida del destino y del sector turístico local, tanto a nivel interno como externo. Para ello es importante utilizar una variedad de herramientas y métodos que permitan comprender de manera completa y detallada la situación actual. Aquí mostramos algunas herramientas y métodos que utilizaremos para llevarlo a cabo:

Análisis PESTEL: Este método permite examinar factores políticos, económicos, sociales, tecnológicos, ambientales y legales que pueden afectar al turismo en el destino. Identificar estos factores externos es crucial para comprender el entorno en el que opera el sector turístico.

Análisis DAFO (SWOT en inglés): Este análisis permite identificar las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas tanto del destino turístico como del sector turístico en general. Esto proporciona una visión interna del destino y del sector, así como una comprensión de su posición en el mercado turístico.

Análisis de la competencia: Estudiar otros destinos turísticos competidores de referencia ayudará a comprender cómo se posiciona Mazarrón en comparación con ellos. Haremos uso herramientas como análisis comparativo de destinos, benchmarking y estudios de mercado para recopilar información sobre la oferta turística, la demanda y las estrategias de marketing de los competidores.

Análisis estadístico: Utilizar datos estadísticos sobre llegadas de turistas, pernoctaciones, ocupación hotelera, ingresos turísticos, entre otros, te permitirá evaluar la demanda turística actual y las tendencias a lo largo del tiempo.

Análisis de tendencias: Estar al tanto de las tendencias emergentes en el mercado turístico, como el turismo sostenible, el turismo experiencial o el turismo gastronómico, te ayudará a identificar oportunidades y desafíos para el destino y el sector.

Encuestas y entrevistas: De ser necesaria más información realizaremos encuestas a turistas, residentes locales, empresas turísticas y otras partes interesadas que nos pueden proporcionar información valiosa sobre las percepciones, necesidades y comportamientos de los diferentes grupos de interés. Las entrevistas en profundidad pueden, aunque más costosas en tiempo y financiación, pueden proporcionar información aún más detallada y cualitativa.

Para llevar a cabo estos estudios, salvo en el caso de las encuestas y entrevistas en el que la captación de la información es de elaboración propia, debemos hacer uso única y exclusivamente de datos oficiales, por lo que se tomarán como fuentes los estudios del Instituto Nacional de Estadística propuestos por el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, como pueden ser: Movimientos Turísticos de Españoles (FAMILITUR), Movimientos Turísticos en Fronteras (FRONTUR) - DATAESTUR o la Encuesta de Gasto Turístico (EGATUR) - DATAESTUR, entre otros.

Tras la elaboración de todos estos estudios, dispondremos de la información suficiente para llevar a cabo un diagnóstico general de la situación del destino.

Este documento, en el que los datos de los estudios anteriores habremos analizado y concretado en información útil y de valor, servirá como punto de partida sobre el cual podremos establecer la identificación de necesidades y oportunidades del destino.

4.3 Fase III: Definición de un modelo de gestión turística basado en la colaboración público-privada para la mejora de los servicios turísticos

En esta fase de los trabajos, tras los análisis realizados en la Etapa 2, y la conversión de toda esa documentación en información útil, llevaremos a cabo la definición del posicionamiento actual del destino. Este posicionamiento nos servirá para establecer las líneas estratégicas a desarrollar nuestro modelo de gestión turística.



Documento firmado electrónicamente (RD 1671/2009). La autenticidad de este documento puede ser comprobada mediante el CSV: 15250326614635503715 en <https://sede.mazarron.es>

Contrato: SERV/ABR-2024000003 Número de expediente: 2024/759T

Una vez que se ha realizado un análisis exhaustivo del destino turístico, para definir nuestro posicionamiento debemos seguir una serie de pasos para identificar cómo se quiere que el destino sea percibido en el futuro y cómo nos diferenciamos de otros destinos competidores.

Entre los principales pasos que debemos seguir para llevar a cabo este posicionamiento, podemos mencionar.

Revisión del análisis previo: Antes de definir el posicionamiento, es importante que revisemos nuevamente los resultados del análisis exhaustivo del destino turístico, incluyendo datos demográficos de visitantes, competidores, puntos fuertes y débiles del destino, tendencias del mercado, etc.

Identificación del mercado objetivo: debemos definir claramente a qué segmentos de mercado queremos dirigirnos. ¿Son familias, viajeros de aventura, amantes de la historia, turistas de lujo, etc.? Comprender las necesidades y preferencias de nuestro mercado objetivo es crucial para determinar el posicionamiento adecuado.

Asimismo, seleccionar el mercado objetivo de nuestras actuaciones dependerá de los objetivos de los mismos.

Análisis de la competencia: Debemos evaluar cómo se posicionan otros destinos turísticos competidores en los mismos mercados. Identificar sus fortalezas y debilidades y buscar oportunidades para diferenciarnos de ellos de manera significativa.

Definición de las propuestas de valor únicas: ¿Qué hace que nuestro destino sea único y atractivo para el mercado objetivo? Debemos definir claramente los aspectos distintivos y los beneficios que ofrece nuestro destino en comparación con otros.

Para ello debemos diferenciar aquellos recursos y atractivos turísticos que vamos a poner en valor en el PSTD.

Una vez definido el posicionamiento del destino, podremos llevar a cabo la redacción de nuestro modelo de gestión turística, que recoja y ordene en el tiempo de manera detallada las actuaciones, proyectos e iniciativas necesarias para dar cumplimiento a los objetivos establecidos en el PSTD de Mazarrón.

Dentro de este modelo de gestión turística definiremos y desarrollaremos, al menos, los siguientes apartados:

Introducción y contexto: realizaremos una breve descripción del PSTD de Mazarrón y una explicación de cómo el plan operativo se alinea con los objetivos y estrategias establecidos en dicho plan.

Objetivos operativos: definiremos de manera clara y específica los objetivos que se pretenden alcanzar mediante la implementación de las acciones operativas. Estos objetivos deben ser medibles y alineados con los objetivos generales del PSTD.

Acciones prioritarias: Realizaremos una lista detallada de las acciones específicas que se llevarán a cabo para alcanzar los objetivos operativos. Cada acción debe estar claramente definida, incluyendo responsables, recursos necesarios, plazos de ejecución y métricas de seguimiento.

Recursos necesarios: Llevaremos a cabo la identificación de los recursos humanos, financieros y materiales necesarios para llevar a cabo las acciones propuestas. Esto puede incluir personal adicional, presupuesto específico, infraestructura, tecnología, etc.

Cronograma de ejecución: Planteamos un calendario detallado que muestre cuándo se llevarán a cabo cada una de las acciones planificadas. Este calendario identificará las diferentes actividades a desarrollar dentro de cada acción, indicando fechas estimadas para su ejecución y cumplimiento.

Indicadores de seguimiento: Definiremos una serie de indicadores clave de rendimiento (KPIs) que se utilizarán para evaluar el progreso y el éxito de la implementación del plan operativo. Estos indicadores deben estar vinculados a los objetivos operativos y ser fácilmente medibles.

Mecanismos de seguimiento y evaluación: llevaremos a cabo una descripción de cómo se llevará a cabo el seguimiento y la evaluación del progreso del plan operativo, incluyendo la recolección de datos, el análisis de resultados y los mecanismos de retroalimentación para realizar ajustes según sea necesario.

Plan de comunicación y divulgación: planteamos la estrategia para comunicar los avances y logros del plan operativo a todas las partes interesadas relevantes, incluyendo el público en general, el sector turístico local, las autoridades gubernamentales, etc.

Gestión del riesgo: llevaremos a cabo la identificación de posibles riesgos y obstáculos que podrían surgir durante la implementación del plan operativo, junto con estrategias para mitigar estos riesgos y asegurar el éxito del plan.



Contrato: SERV/ABR-202400003 Número de expediente: 2024/759T

Conclusiones y próximos pasos: planteamos en este apartado un resumen de las principales conclusiones del plan operativo y delineación de los próximos pasos a seguir para garantizar una implementación efectiva y exitosa.

4.4 Fase IV: Plan de Implantación del modelo de gestión turística propuesto

Durante esta cuarta fase del proyecto, nos enfocaremos en la implantación del modelo de gestión turística propuesto, incluyendo las siguientes actuaciones:

1. Conformación del Ente Gestor y puesta en marcha de los mecanismos de cooperación: crearemos formalmente el Ente Gestor, el organismo encargado de liderar la gestión del destino turístico. Estableceremos los roles y responsabilidades de cada miembro y se pondrán en marcha los mecanismos de cooperación definidos en la fase anterior. Estos mecanismos incluyen herramientas y procedimientos para facilitar la colaboración público-privada, el intercambio de información y la toma de decisiones conjuntas.
2. Implantación de herramientas de comunicación y participación: implementaremos el uso de diversas herramientas para fomentar la comunicación y la participación activa de todos los actores involucrados en el sector turístico. Estas herramientas incluyen plataformas digitales, aplicaciones móviles, encuestas, foros de discusión y otros canales que permitan la interacción y el intercambio de ideas entre el Ente Gestor, las empresas, la sociedad civil y los turistas.
3. Implementación de herramientas tecnológicas complementarias: pondremos en marcha herramientas tecnológicas adicionales que complementen las ya definidas en fases anteriores. Estas herramientas se centrarán en aspectos como la escucha activa de las necesidades y opiniones de los turistas y residentes, la comunicación digital del destino, la implementación de señalética inteligente, el uso de inteligencia turística para analizar datos y tomar decisiones informadas, y la creación de un punto de información turística virtual para brindar información y servicios a los visitantes de manera accesible y moderna.

El objetivo de esta fase es poner en práctica el modelo de gestión turística diseñado en las fases anteriores, asegurando que todos los actores del sector estén involucrados y cuenten con las herramientas necesarias para colaborar de manera efectiva. Con ello buscamos crear un sistema de gestión turística eficiente, transparente y participativo, que aproveche las nuevas tecnologías para mejorar la competitividad y sostenibilidad del destino.

4.5 Fase V: Competitividad

En esta fase, nos enfocaremos en fortalecer la participación ciudadana y la colaboración público-privada en la gestión del turismo en Mazarrón. Se busca crear un modelo de gobernanza turística más inclusivo, transparente y eficiente, que permita aprovechar al máximo el potencial turístico del municipio y garantizar un desarrollo sostenible a largo plazo.

Para lograr la participación ciudadana en el desarrollo del proyecto, proponemos la elaboración de una consulta a través de cuestionarios y otras actividades participativas, que nos permita conocer las ideas e inquietudes de los mismos. Para ello, debemos definir un diseño inicial de las actuaciones, teniendo en cuenta:

La colaboración con Ayuntamiento Mazarrón para definir los temas y preguntas clave a abordar en la consulta.

La elaboración de un cuestionario en línea para recoger las opiniones y sugerencias de la ciudadanía en general.

El diseño de dinámicas de participación específicas para los talleres presenciales, como mesas de trabajo, debates y actividades de generación de ideas.

Para la selección de participantes en el diseño y desarrollo del modelo de gestión de Mazarrón, debemos tener en cuenta los siguientes colectivos:

Ciudadanía en general: Invitación abierta a todos los residentes de Mazarrón a participar en la encuesta en línea y en los talleres presenciales.

Actores clave: Invitación dirigida a representantes de los sectores cultural, turístico, empresarial, educativo y social de Mazarrón, así como a expertos y profesionales del turismo.

Servicios municipales: Participación activa de los servicios de cultura, juventud y sostenibilidad/innovación del Ayuntamiento de Mazarrón en el diseño y desarrollo de las actividades.

Una vez definido el sistema de participación y los grupos participantes, debemos definir una campaña de difusión y promoción para dar a conocer la posibilidad de participación. Para ello, debemos:

Campaña de comunicación: diseñar y ejecutar una campaña de comunicación



Documento firmado electrónicamente (RD 1671/2009). La autenticidad de este documento puede ser comprobada mediante el CSV: 15250326614635503715 en <https://sede.mazarron.es>

Contrato: SERV/ABR-202400003 Número de expediente: 2024/759T

integral para informar y sensibilizar a la ciudadanía sobre el proyecto y la importancia de su participación.

Canales de difusión: hacer uso de diversos canales de comunicación, como redes sociales, medios de comunicación locales, página web del Ayuntamiento, cartelería y publicidad en espacios públicos.

Materiales promocionales: diseñar y producir materiales promocionales atractivos y accesibles, como carteles, folletos, vídeos y publicaciones en redes sociales.

Una vez preparado todo lo anterior, llevaremos a cabo la ejecución de la consulta de participación, teniendo en cuenta las diferentes actividades definidas para el proyecto, pudiendo encontrar entre ellas:

Encuesta en línea: Lanzamiento y difusión de la encuesta en línea a través de la página web del Ayuntamiento y redes sociales.

Talleres presenciales: Organización de talleres participativos en diferentes barrios y espacios de la ciudad, asegurando la accesibilidad y la diversidad de participantes.

Documentación: Registro audiovisual de las jornadas de co-creación, incluyendo fotografías y vídeos.

Para finalizar con esta actividad, debemos analizar y reflejar los resultados obtenidos, para lo cual llevaremos a cabo las siguientes tareas:

Análisis de datos: Recopilación, análisis y sistematización de los datos obtenidos a través de la encuesta en línea y los talleres presenciales.

Informe de resultados: Elaboración de un informe detallado que recoja las principales conclusiones, propuestas y recomendaciones surgidas de la consulta.

Base de datos: Creación de una base de datos con toda la información recopilada, en formato editable, para su posterior gestión por los empleados municipales.

Adicionalmente, llevaremos a cabo un informe público de presentación del informe de resultados a la ciudadanía y a los actores clave, a través de la página web del Ayuntamiento y otros canales de comunicación, de manera que se compartan los resultados del esfuerzo realizado por los diferentes agentes implicados y se agradece su colaboración.

Entre los resultados esperados de esta actividad, podemos destacar:

Amplia participación de la ciudadanía y los actores clave en el proceso de cocreación.

Generación de ideas y propuestas innovadoras para el desarrollo del turismo en Mazarrón.

Fortalecimiento del sentido de pertenencia al proyecto y apoyo social a PSTD de Mazarrón.

Por otro lado, para la acción de Gobernanza, en la que buscamos fomentar la participación del sector privado en la toma de decisiones estratégicas para el desarrollo turístico, llevaremos a cabo las siguientes acciones:

Promoción de la participación del sector en la toma de decisiones estratégicas: fomentaremos activamente la participación del sector privado en la definición de las estrategias y acciones clave para el desarrollo turístico del destino. Esto se logrará mediante la creación de espacios de diálogo y consulta, donde las empresas y otros actores del sector puedan expresar sus opiniones, necesidades e ideas.

Proceso de articulación público-privada: estableceremos un proceso formal de articulación entre el sector público y el privado para garantizar una colaboración efectiva en la toma de decisiones. Este proceso definirá los mecanismos de comunicación, los canales de participación y los roles de cada actor en la toma de decisiones estratégicas.

Conformación de un Ente Gestor de Destino: como ya comentamos en apartados anteriores, llevaremos a cabo la creación de un organismo específico, el Ente Gestor de Destino, que será el encargado de liderar y coordinar el desarrollo turístico de Mazarrón. Este ente estará formado por representantes tanto del sector público como del privado, asegurando así una visión integral y equilibrada en la toma de decisiones.

Aplicación de la metodología SICTED: La metodología SICTED (Sistema Integral de Calidad Turística Española en Destinos) será implementada como marco de referencia para la creación y funcionamiento del Ente Gestor. Esta metodología proporciona un conjunto de herramientas y buenas prácticas para mejorar la calidad y la competitividad de los destinos turísticos.

Este modelo permitirá una gestión más eficiente, transparente y participativa del destino, lo nos permitirá contribuir a su desarrollo sostenible y a largo plazo.

4.6 Fase VI: Cierre y transferencia del servicio

El objetivo de esta última fase del contrato es garantizar que el Ayuntamiento de Mazarrón pueda continuar de manera autónoma la gestión del proyecto y aprovechar los resultados obtenidos para impulsar el desarrollo turístico del municipio. La transferencia de conocimientos



Documento firmado electrónicamente (RD 1671/2009). La autenticidad de este documento puede ser comprobada mediante el CSV: 15250326614635503715 en <https://sede.mazarron.es>

Contrato: SERV/ABR-2024000003 **Número de expediente:** 2024/759T

y recursos, junto con la evaluación del impacto, son elementos clave para asegurar la sostenibilidad y el éxito a largo plazo del Plan de Sostenibilidad Turística.

Para ello, Seeketing llevará a cabo las siguientes actuaciones:

Transferencia ordenada de conocimientos y resultados: realizaremos una transferencia completa y organizada de toda la información, conocimientos y resultados obtenidos durante el proyecto a los responsables del Ayuntamiento de Mazarrón. Esto incluye tanto la documentación técnica generada (informes, análisis, planes) como el conocimiento adquirido sobre el sector turístico local, las necesidades identificadas, las estrategias implementadas y los resultados obtenidos.

Recursos a disposición del Ayuntamiento y guías de usuario: haremos entrega al Ayuntamiento todos los recursos desarrollados en el marco del proyecto, como herramientas informáticas, plataformas de colaboración, sistemas de indicadores, etc. Junto con estos recursos, se proporcionarán guías de usuario detalladas para cada herramienta, asegurando que el personal del Ayuntamiento pueda utilizarlas y mantenerlas de manera autónoma.

Evaluación del impacto con los agentes participantes: llevaremos a cabo una valoración final del impacto del proyecto, recopilando las opiniones y valoraciones de los diferentes agentes que participaron en el proceso. Esto permitirá conocer el grado de satisfacción con los resultados obtenidos, identificar áreas de mejora y obtener retroalimentación valiosa para futuros proyectos.

Elaboración del informe final: redactaremos un informe de cierre que resuma los principales hallazgos, resultados y conclusiones del proyecto. Este informe incluirá un recorrido por las actuaciones realizadas, los recursos puestos a disposición del Ayuntamiento, una guía de usuario para las herramientas desarrolladas y una evaluación del impacto del proyecto según los diferentes agentes participantes.

Recursos Humanos

En el apartado 6.2 se relacionan los siguientes:

- Director del Proyecto: Ingeniero en Telemática. Ingeniero en Sonido e Imagen.
- Consultor Asesor: Grado en ADE.
- Consultor Asesor. Grado en Turismo
- Consultor Asesor. Doble Grado en Comercio y Turismo
- Consultor en Gestión del cambio. Licenciatura en Publicidad
- Técnico Ayudante. CFGS Informática
- Técnico Ayudante. Técnico Grado profesionalidad

VALORACIÓN:

La calificación del enfoque dado a la solución propuesta se califica como **NOTABLE** por ceñirse exclusivamente a la descripción de las tareas propuestas para cada Fase del Proyecto, observándose además que no recoge exigencias expresamente recogidas en el PPT como la metodología de análisis que debe proponer el licitador en la Fase I conforme a la Cláusula 3.1.2.y el incumplimiento de la experiencia requerida a todo el equipo de trabajo en la Cláusula 3.1.5. del PPT, por lo que su ponderación debe situarse en el rango medio de dicha calificación.

VALORACIÓN PROPUESTA: 8,25 puntos (ponderación 55%)

1.2.- Adecuación de la herramienta informática propuesta para la gestión del programa, contacto con empresarios, asociaciones, colectivos, etc.

Descripción.

En el apartado 7 de la Memoria de Gestión se menciona una herramienta informática, aportada por el licitador adicionalmente al contrato como servicios de valor añadido, por estimarla interesante para el Ayuntamiento vistas las últimas declaraciones de la Comisión Europea sobre la falta de transparencia sobre dónde se han invertido los fondos europeos, parece más que probable que tarde o temprano ésta vaya a exigir el reporte de información, actuación por actuación, de los proyectos de inversión realizados con fondos europeos.

En ese sentido, no podrán justificarse las actuaciones encaminadas a cubrir los gastos comunes de las administraciones (obras o mejoras de infraestructura habitual) a menos que se demuestre que han



Documento firmado electrónicamente (RD 1671/2009). La autenticidad de este documento puede ser comprobada mediante el CSV: 15250326614635503715 en <https://sede.mazarron.es>

Contrato: SERV/ABR-2024000003 **Número de expediente:** 2024/759T

supuesto un impacto real en la economía. En este caso de los PSTD, habrá que reportar cómo ha evolucionado el número de turistas o el perfil de los mismos en cada zona de actuación.

Por eso invita al Ayuntamiento a poner en marcha dicha aplicación automática de resultados de cada actuación del PSTD, que permite ahorrar decenas de horas de trabajo a los técnicos de turismo que tienen que dar seguimiento, reporting y auditoría de resultados de las actuaciones que estén previstas o ejecutando en el plan. También permite a los jefes de servicio, concejales y alcalde actuar como gestores profesionales sin dedicar tiempo adicional a reportar datos a Europa, a los medios o a cualquiera que solicite la información de los resultados de la ejecución de cada actuación y del plan en su conjunto.

VALORACIÓN.

No puede valorarse esta oferta por no responder a los requerimientos del PPT en cuanto a la descripción, detalles técnicos y configuración de la herramienta informática propuesta para la gestión del programa, contacto con empresarios, asociaciones, colectivos, etc.

VALORACIÓN PROPUESTA: 0 puntos (ponderación 0%)

2.-Gestión y desarrollo del Proyecto.

2.1.- Metodología de gestión del Proyecto.

Descripción.

No se encuentra en ninguno de los apartados de la memoria de Gestión examinados la descripción de la metodología de gestión propuesta para el desarrollo del contrato-

VALORACIÓN.

No puede valorarse este apartado por no responder a los requerimientos del PPT en cuanto a la descripción de la metodología de gestión propuesta.

VALORACIÓN PROPUESTA: 0 puntos (ponderación 0%)

2.2.- Plan de trabajo, actividades propuesta y seguimiento del Proyecto.

Descripción.

En el apartado 5 de la Memoria de Gestión se presenta un cronograma detallado de las actividades, con hitos y plazos de entrega definidos, basado en los pliegos y considerando un plazo de ejecución de 6 meses:

Cronograma

Fase I: Identificación de necesidades y diagnóstico del sector

Entregable: Informe de Necesidades del Sector

Fase II: Análisis Cuantitativo y Cualitativo del sector turístico

Entregable: Informe de Análisis Cuantitativo y Cualitativo del Sector

Fase III: Definición de un modelo de gestión turística basado en la colaboración público-privada para la mejora de los servicios turísticos

Entregable: Informe del modelo de gestión turística

Fase IV: Plan de Implantación del modelo de gestión turística propuesto

Entregable: Informe de actuaciones con el Plan de Implantación y guía de usuario de las herramientas

Fase V: Competitividad

Entregable: Informe de Participación detallando el resultado de las sesiones de trabajo y la participación de los agentes

Fase VI: Cierre y transferencia del servicio

Entregable: Informe de cierre con resumen, resultados, recursos disponibles, guía de usuario de herramientas e impacto conseguido

De manera desarrollada, encontramos lo siguiente:

Fase I: Identificación de necesidades y diagnóstico del sector (Mes 1-2)

Actividades:



Documento firmado electrónicamente (RD 1671/2009). La autenticidad de este documento puede ser comprobada mediante el CSV: 15250326614635503715 en <https://sede.mazarron.es>

Contrato: SERV/ABR-202400003 Número de expediente: 2024/759T

- Identificación y análisis de todos los agentes relevantes en materia turística.
Trabajo de campo con empresas, asociaciones y colectivos.
Entrevistas personalizadas con asociaciones turísticas, sectoriales y colectivos relevantes.
Entrevistas personalizadas con empresas de diferentes sectores turísticos.
Organización de al menos cuatro mesas de trabajo de identificación de la realidad social y empresarial.
Análisis de la rentabilidad de los segmentos turísticos por periodo.
Análisis de las motivaciones y el origen de los turistas.
Análisis de los factores externos que afectan al turismo.
Análisis del entorno competitivo y las ventajas competitivas del destino.
Identificación de tendencias en ámbitos geográficos similares.
Entregable: Informe de Necesidades del Sector (al final del mes 2).
- Fase II: Análisis Cuantitativo y Cualitativo del sector turístico (Mes 3)**
Actividades:
Análisis del uso del patrimonio e infraestructura turística.
Análisis de las líneas de cooperación entre agentes turísticos.
- Evaluación de la situación y necesidades de las empresas turísticas.
Análisis DAFO y CAME del sector turístico.
Elaboración de matrices de posicionamiento actual y de segmentos de oferta.
Definición del posicionamiento objetivo y propuesta de valor del municipio.
Identificación de principios y aspectos críticos para el modelo turístico.
Reordenación de la oferta turística por segmento.
Priorización de segmentos turísticos y definición del turista objetivo.
Identificación de tendencias y modelos turísticos similares.
Análisis de mecanismos de fidelización.
Definición de actuaciones para dinamizar el sector.
Entregable: Informe de Análisis Cuantitativo y Cualitativo del Sector (al final del mes 3).
- Fase III: Definición de un modelo de gestión turística basado en la colaboración público-privada para la mejora de los servicios turísticos (Mes 4)**
Actividades:
Conformación de un Ente Gestor de Destino y puesta en marcha de una Oficina de Gobernanza.
Definición del modelo de relación de las empresas y la sociedad civil con el Ente Gestor.
Definición de herramientas y procedimientos de colaboración.
Definición de herramientas tecnológicas y procedimientos.
Definición de indicadores clave para el seguimiento de las actuaciones del Plan de Sostenibilidad Turística.
Realización de dos sesiones informativas sobre el modelo propuesto y los requisitos de adhesión.
Entregable: Informe del modelo de gestión turística (al final del mes 4).
- Fase IV: Plan de Implantación del modelo de gestión turística propuesto (ENTE GESTOR) (Mes 5)**
Actividades:
Conformación del Ente Gestor y puesta en marcha de los mecanismos de cooperación.
Implantación de herramientas de comunicación y participación.
Implementación de herramientas tecnológicas complementarias (Escucha Activa, Comunicación Digital, Señalética Inteligente, Inteligencia Turística, Punto de Información Turística Virtual).
Entregable: Informe de actuaciones con el Plan de Implantación y guía de usuario de las herramientas (al final del mes 5).
- Fase V: Competitividad (Mes 1-6)**
Actividades:
Sesiones de trabajo con asociaciones de vecinos, empresarios, hosteleros, etc., durante todo el proyecto.
Puesta en marcha de mecanismos de participación ciudadana.



Documento firmado electrónicamente (RD 1671/2009). La autenticidad de este documento puede ser comprobada mediante el CSV: 15250326614635503715 en <https://sede.mazarron.es>

Contrato: SERV/ABR-202400003 **Número de expediente:** 2024/759T

Promoción de la participación del sector privado en la toma de decisiones.
Entregable: Informe de Participación detallando el resultado de las sesiones de trabajo y la participación de los agentes (al final del mes 6).
Fase VI: Cierre y transferencia del servicio (Mes 6)
Actividades:
Transferencia de conocimientos y resultados al Ayuntamiento de Mazarrón.
Evaluación del impacto del proyecto con los agentes participantes.
Entregable: Informe de cierre con resumen, resultados, recursos disponibles, guía de usuario de herramientas e impacto conseguido (al final del mes 6).

VALORACIÓN.

Examinado el contenido del Plan de Trabajo actividades propuestas y seguimiento del Proyecto ofertados por el licitador, se califica como **SUFICIENTE** porque, aunque contempla todas las Fases y actuaciones mínimas previstas para cada una, el cronograma aportado es muy esquemático y poco desarrollado, y también se omiten exigencias expresas como la realización de un mínimo de cuatro sesiones de trabajo previstas en el PPT.

VALORACIÓN PROPUESTA: 0,6 puntos (ponderación 15%)

VALORACIÓN GLOBAL: 8,85 puntos

OFERTA DE VALORA

1.- Enfoque de la solución propuesta

1.1.- Calidad del enfoque y adecuación de la metodología y actividades propuestas a los objetivos del contrato, según se exponen en el PPT.

Descripción.

En el apartado 1 de la memoria de Gestión presentada por el licitador, se explica el enfoque y adecuación de la metodología y actividades propuestas a los objetivos del contrato, según se exponen en el PPT indicando la planificación del trabajo con descripción de las actividades y tareas a realizar. La propuesta metodológica de VALORA para la ejecución del contrato, en el pliego de prescripciones técnicas (en adelante PPT), se plantean 5 fases (incluida la transversal).

Una vez analizadas las características técnicas, determinamos seis fases acomodadas y adaptadas a la metodología Valora con dos fases adicionales, clasificadas en letra.

Siendo el total del plan de trabajo:

A. Arranque del servicio

1. Fase de Identificación de necesidades y diagnóstico del sector
2. Fase de Análisis Cuantitativo y Cualitativo del sector
3. Fase de definición del modelo de gestión turística.
4. Fase de Plan de Implantación del modelo de actuación (Ente Gestor).
5. Fase de competitividad: Participación y Gobernanza
6. Fase de cierre y transferencia del servicio

B. Fase Transversal Seguimiento, Comunicación y Justificación

La propuesta de VALORA para la ejecución del servicio de Transformación del modelo de gestión turística del municipio: gobernanza y participación. Contempla estas fases integradas en la propuesta del PPT.

Paralelamente se han dispuesto unas metodologías concretas por tipos de tareas especializadas de las tareas a realizar.

En concreto la metodología para los diferentes sistemas de trabajo que se van a llevar a cabo en las fases presentadas en el pliego:

- Trabajo de campo: Entrevistas
- Trabajo de gabinete: fuentes primarias
- Sesiones informativas/ Mesas de trabajo
- Reuniones de seguimiento
- Trabajo de gabinete: volcado y procesado de los datos
- Trabajo de gabinete: redacción del informe

Metodología para el Control de la calidad de los trabajos



Documento firmado electrónicamente (RD 1671/2009). La autenticidad de este documento puede ser comprobada mediante el CSV: 15250326614635503715 en <https://sede.mazarron.es>

Contrato: SERV/ABR-202400003 Número de expediente: 2024/759T

La Dirección del proyecto por parte de VALORA asumirá el control de calidad de los trabajos y la consecución de los beneficios en tiempo y forma. Los aspectos más destacados a gestionar durante toda la ejecución del PSTD son:

1. Revisión de la planificación, temporalización y ejecución de resultados de todas las actuaciones.
2. Revisión de los materiales, entregables y contenidos para el conjunto de las acciones del proyecto.
3. Revisión de informes, documentación justificativa del Plan.
4. Revisión de la eficiencia en la dedicación de los recursos.
5. Supervisión en la resolución y gestión de las incidencias del proyecto, realizando su seguimiento y cierre.

En cuanto al control de calidad de los entregables y de la información generada en el proyecto, la metodología específica desarrollada incluirá los siguientes aspectos:

- Creación del entregable/documento por parte del equipo técnico.
- Revisión del documento por parte del equipo de la Asistencia Técnica del proyecto.
- Envío de la información al Ayuntamiento de Mazarrón por parte de la Asistencia Técnica del proyecto.
- Revisión por parte del Ayuntamiento de Mazarrón y petición de modificaciones.
- La Asistencia Técnica del proyecto recibe las modificaciones y revisa con el responsable del equipo de Gestión.
- Modificaciones realizadas por parte del equipo técnico responsable del entregable.
- Revisión de las modificaciones por parte de la Asistencia Técnica del proyecto y finalización del documento.
- La metodología y sistemas previstos para la recogida, verificación y análisis de las actividades a ejecutar

La recogida, verificación, y análisis de las nuevas actividades a ejecutar se traduce en un sistema de seguimiento del servicio de transformación que VALORA ha depurado tras años de experiencia en la gestión de proyectos similares al que en este caso nos ocupa. La propuesta que se ofrece se articula en dos elementos fundamentales: el plan de contratación, que ofrece el detalle del conjunto de actividades a ejecutar para la consecución de los objetivos, y las múltiples reuniones que se mantendrán a lo largo del Plan.

En este sentido, VALORA elaborará el acta de todas las reuniones a las que asista (E21), en las que se dará cuenta de los avances en la ejecución del Plan, se analizarán, y se adoptarán las decisiones que se estimen oportunas.

Planteamiento y redacción de la documentación

Revisión de la documentación

Modificaciones y correcciones de la documentación

Última revisión y envío de documentación

Siempre que sea requerido, se ofrecerá asistencia al Ayuntamiento de Mazarrón: en modalidad on line, al menos 2 veces al mes, y se asistirá presencialmente 1 vez al mes como se solicita en el pliego.

De acuerdo con la metodología elaborada por VALORA, estas reuniones serán, en su mayoría, de seguimiento (R3) de la evolución general de las actuaciones, y su objeto podrá ser diverso: revisión del avance de la ejecución de los contratos, necesidad de obtención de autorizaciones previas para la ejecución de las actuaciones, análisis de los problemas que aparezcan en la redacción de pliegos. En ellas, el Responsable del Contrato del Ayuntamiento trasladará el feedback necesario sobre los pasos necesarios a dar, por lo que su importancia es crucial en el sistema de seguimiento.

Asimismo, de forma más específica, y cuando sea necesario para el adecuado desarrollo de actuaciones concretas, se celebrarán reuniones de desarrollo (R4) para la conformación de la OFICINA GESTORA y posteriormente el ENTE GESTOR con otros entes públicos (Grupo de Desarrollo Rural, ayuntamientos, responsables de la Comunidad Autónoma u otros entes implicados en el Plan) cuya intervención sea fundamental en para el buen devenir de las actuaciones.

Las actas de reunión presentadas por VALORA contendrán el detalle de actividades pendientes de realizar tanto por parte del Servicio de Asistencia Técnica como por parte del Ayuntamiento de Mazarrón, y ello será trasladado al plan de contratación, que se configurará a modo checklist – lista de cotejo, para cada objeto de contratación, se podrá verificar qué actuaciones han sido ejecutadas y recoger aquellas que quedan pendientes.

Metodología y sistemas de identificación de riesgos



Documento firmado electrónicamente (RD 1671/2009). La autenticidad de este documento puede ser comprobada mediante el CSV: 15250326614635503715 en <https://sede.mazarron.es>

Contrato: SERV/ABR-2024000003 Número de expediente: 2024/759T

El licitador oferta un modelo orientativo, que sería objeto de revisión por parte de VALORA una vez se disponga de la memoria descriptiva de actuaciones y se mantengan los primeros contactos con las instituciones implicadas. Su elaboración ha partido de una estimación de situaciones que pueden darse ocasionando riesgos, puntos débiles y cuellos de botella en la ejecución del servicio de transformación del modelo turístico.

Metodología y sistema de coordinación de entidades implicadas

Teniendo en cuenta la naturaleza del Ayuntamiento de Mazarrón y la importancia que se le da al turismo patrimonial, los municipios del entorno y los agentes locales, autonómicos y estatales es imprescindible una buena coordinación para el buen devenir del PSTD y el concreto de las actuaciones de Participación y Gobernanza. En este sentido, con el objeto ser eficientes la coordinación de los trabajos, VALORA propone canalizar los flujos de información diarios a través de la figura del Responsable del Contrato. El envío y recepción de la documentación generada en la ejecución del PSTD se centralizará a través de esta figura. Complementariamente, en caso de que así se solicite por parte de los órganos de gobierno del Ayuntamiento de Mazarrón, se propone la celebración de mesas de trabajo en las que VALORA ofrecerá asistencia al conjunto de entidades implicadas en la ejecución del PSTD, resolviendo las dudas que pueda tener en materia de diseño y modificación de actuaciones.

El sistema de coordinación de las áreas implicadas en la gestión del PSTD se completará, en la forma indicada en el epígrafe "Sistemas previstos para la recogida, verificación y análisis de las actividades a ejecutar, con la celebración de reuniones de desarrollo, en las que VALORA se reunirá con los agentes implicados en la ejecución de actuaciones concretas, de acuerdo con la planificación y distribución de responsabilidades prevista en el Plan de Trabajo.

Metodología y sistema de identificación de desviaciones y propuesta de mitigación de riesgos

VALORA complementará la matriz de riesgo elaborada con el Plan de Trabajo con la preparación de un Plan de calidad y contingencia (E5) que será revisado periódicamente para garantizar la objetividad y seguimiento de los procesos.

Plan de calidad y contingencia

Para garantizar el cumplimiento de todo el plan de trabajo descrito en el punto anterior, el equipo de VALORA elaborará un Plan de calidad y contingencia (E6) que será revisado periódicamente para garantizar la objetividad y seguimiento de los procesos.

El Gerente de VALORA asumirá el control de calidad de los trabajos y la consecución de los beneficios en tiempo y forma.

Los aspectos más destacados a gestionar durante toda la ejecución del PSTD son:

1. Revisión de la planificación, temporalización y ejecución de resultados de todas las actuaciones.
2. Revisión de los materiales, entregables y contenidos para el conjunto de las acciones del proyecto.
3. Revisión de informes, documentación justificativa del Plan.
4. Revisión de la eficiencia en la dedicación de los recursos.
5. Supervisión en la resolución y gestión de las incidencias del proyecto, realizando su seguimiento y cierre.

En cuanto al control de calidad de los entregables y de la información generada en el proyecto, la metodología específica desarrollada incluirá los siguientes aspectos:

- Ø Creación del entregable/documento por parte del equipo técnico.
- Ø Revisión del documento por parte del equipo de la Gerencia del proyecto.
- Ø Envío de la información al Ayuntamiento de Mazarrón
- Ø Revisión por parte los responsables del proyecto y petición de modificaciones.
- Ø La Gerencia del proyecto recibe las modificaciones y revisa con el responsable del equipo de Gestión.
- Ø Modificaciones realizadas por parte del equipo técnico responsable del entregable.
- Ø Revisión de las modificaciones por parte de la Gerencia del proyecto y finalización del documento.



Documento firmado electrónicamente (RD 1671/2009). La autenticidad de este documento puede ser comprobada mediante el CSV: 15250326614635503715 en <https://sede.mazarron.es>

Contrato: SERV/ABR-2024000003 Número de expediente: 2024/759T

El desarrollo de los trabajos se realizará en las oficinas del adjudicatario, sin menoscabo de las oportunas sesiones de coordinación y de trabajo a realizar en las oficinas del Ayuntamiento. No obstante, considerando la disponibilidad de medios actuales, las reuniones se podrán realizar de forma telemática. Los niveles de servicios mínimos:

- Ø Atención telefónica en horario de 8:00 a 15:00 horas, de lunes a viernes.
- Ø Atención urgente, correo electrónico, con compromiso de respuesta en 24 horas.
- Ø Consultas por correo electrónico, con compromiso de respuesta en 72 horas.

Se considerará que un requerimiento ha sido atendido cuando el personal del Ayuntamiento lo haya solicitado haya recibido una respuesta por parte del adjudicatario y la estime como satisfactoria.

Los criterios de calidad del proyecto se adaptarán a las necesidades del Ayuntamiento de Mazarrón en todo momento. En este sentido, los estándares de la documentación del proyecto, tanto pública como de informes internos se adaptarán plenamente a los criterios del mismo.

En relación con los riesgos y su gestión, la experiencia VALORA en la gestión de Planes de Sostenibilidad Turística en Destino le ha permitido identificar dos tipos fundamentales de desviaciones: temporales y económicas.

En cuanto a las desviaciones económicas, la principal problemática proviene del incremento del coste de ejecución de las actuaciones, generalmente, por circunstancias no previstas. Por su parte, las desviaciones temporales pueden tener su origen en multitud de causas:

- Configuración inadecuada de las actuaciones: la forma en que una actuación ha sido diseñada inicialmente no se ajusta a la realidad del municipio en que se desarrollará.
- Imprevistos: circunstancias no previstas inicialmente que impliquen intervenciones de urgencia sobre los elementos objeto de actuación, que impiden que esta se ejecute correctamente.
- Retraso en la licitación de actuaciones: en ocasiones, los servicios de contratación se podrán ver superados, puesto que los PSTD implican cargas de trabajo adicionales a las habituales.
- Licitaciones desiertas: la forma en que se configure una licitación puede hacer que ninguna empresa se presente a la misma, retrasando el inicio de los trabajos correspondientes a la actuación. La solución a este tipo de amenazas se determinará, siguiendo las instrucciones del Ayuntamiento de Mazarrón, para cada caso concreto.

- Configuración inadecuada de actuaciones e imprevistos: redacción y presentación ante la Comisión de Seguimiento de solicitudes de modificación de estas, siguiendo las indicaciones de los agentes implicados.

- Retraso en la licitación de las actuaciones: colaboración en la redacción de Pliegos de Cláusulas Administrativas, con el objeto de reducir la carga de trabajo.

- Licitaciones desiertas: reformulación de pliegos, incremento de la dotación presupuestaria mediante reinversión de intereses y aplicación de remanentes.

En este sentido, el Plan de Contingencia actuará como instrumento medidor y de gestión de los riesgos y tendrá soporte en la plataforma de gestión que es el repositorio documental de todo el PSTD.

El Plan de Contingencia sigue el ciclo de vida iterativo PDCA (plan-do-check-act). Este ciclo parte de un análisis de riesgo donde, se identifican, entre otras amenazas, aquellas que afectan a la continuidad del proyecto. Se plasmarán estas amenazas en forma de listas anexadas a cada informe mensual. El cual tendrá anexado un listado de desviaciones potenciales que eventualmente podrán transformarse en riesgo que afecte a la continuidad propiamente según el siguiente gradiente:

Amenaza mínima / Amenaza media / Amenaza alta
Desviación mínima / Desviación media / Desviación alta

La lista está relacionada con una serie de indicadores localizados en el cuadro de mando del proyecto. La planificación se revisará cada mes por la Gerencia de proyecto y siempre será cuestionada cuando se materializa una amenaza, actuando de la siguiente manera:



Documento firmado electrónicamente (RD 1671/2009). La autenticidad de este documento puede ser comprobada mediante el CSV: 15250326614635503715 en <https://sede.mazarron.es>

Contrato: SERV/ABR-202400003 Número de expediente: 2024/759T

- ∅ Si la amenaza está prevista y las contramedidas fueron eficaces: se corrigen solamente aspectos menores del manual para mejorar la eficiencia.
- ∅ Si la amenaza estaba prevista pero las contramedidas fueron ineficaces debe analizarse la causa del fallo y proponer nuevas contramedidas.
- ∅ Si la amenaza no estaba prevista: debe promoverse un nuevo análisis de riesgos. Es posible que las contramedidas adoptadas fueran eficaces para una amenaza no prevista. No obstante, esto no es excusa para evitar el análisis de lo ocurrido.
- ∅ Si no existen cambios en el análisis de riesgos efectuados, no será necesario informar de ello al Responsable del contrato en los informes mensuales de seguimiento.

En el apartado 2 de la Memoria de Gestión se exponen otros extremos teóricamente pertenecientes a la metodología de gestión propuesta conforme se indica a continuación.

Metodología y sistema de del trabajo de campo: las entrevistas

Antes de las entrevistas, se llevarán a cabo una sesión virtual con el órgano contratante para identificar los puntos claves a analizar. En las siguientes fases:

- Análisis y preparación de fichas de trabajo de campo
- Selección Consensuada las entidades y Agentes a entrevistar
- Procesado de los datos
- Elaboración del informe en la fase correspondiente y por el personal asignado para tal fin.

Durante las entrevistas, se identificarán y analizarán in situ las experiencias turísticas existentes. Se prestará especial atención a la implementación de estas experiencias y su impacto en la atracción de visitantes. Un enfoque colaborativo se aplicará al consensuar las empresas y agentes a visitar en colaboración con la dirección del contrato, asegurando una representación integral de la oferta turística.

Preparación de las Entrevistas

En anticipación a las entrevistas programadas, se realizará una preparación meticulosa.

Se enviarán fichas descriptivas de productos y experiencias a las empresas y agentes turísticos seleccionados. Estas fichas contendrán información detallada sobre cada establecimiento, facilitando la identificación temprana de productos y experiencias para ser trabajados posteriormente en las sesiones presenciales.

Exploración:

Durante las entrevistas, se identificarán las experiencias turísticas existentes, analizando su implementación y evaluando su impacto en la atracción de visitantes. Se realizarán reconocerán los establecimientos, se mantendrán entrevistas con empresarios y se recopilarán datos sobre la operación y recepción de las experiencias turísticas actuales Ayuntamiento de Mazarrón.

Selección Consensuada las entidades y Agentes a entrevistar:

La selección de las entidades agentes relacionados con las actuaciones de Participación y Gobernanza. Esta colaboración garantizará que se abarquen diversos aspectos del turismo en el municipio, desde alojamientos y restaurantes hasta guías turísticas y actividades de turismo activo, etc, para el diseño del modelo turístico.

Metodología y sistema de del trabajo de campo y de las sesiones formativas: Método SICTED y "S" de Sostenibilidad Turística.

Los métodos y trabajos relacionados con entidades participantes tendrán en cuenta sistema y los criterios determinados según la fuente de SCTE Destinos-SICTED. Esta metodología que proporciona un sistema integral y permanente de gestión de la calidad en un destino turístico con una nueva concepción de los resultados esperados, un enfoque hacia la mejora continua y una actitud de recuperación y puesta en valor de los recursos y del espacio.

El SCTE Destinos-SICTED se basa en la conciencia integral de destino y en la identificación de objetivos comunes de los agentes implicados.

El SCTE Destinos-SICTED persigue un nivel de calidad homogéneo en los servicios ofrecidos al turista dentro de un mismo destino", de manera que no se aprecien deficiencias de calidad sustanciales entre los diferentes productos (agentes) que componen la oferta en el destino y, con ello, condicionamientos negativos de la percepción y satisfacción de los turistas.

Metodología y sistema de sesiones informativas

Las sesiones informativas no solo servirán como medio de información y de las herramientas para emplear, sino también como espacios de interacción y participación activa. La dinámica se adaptará



Documento firmado electrónicamente (RD 1671/2009). La autenticidad de este documento puede ser comprobada mediante el CSV: 15250326614635503715 en <https://sede.mazarron.es>

Contrato: SERV/ABR-202400003 Número de expediente: 2024/759T

para fomentar la retroalimentación, preguntas y contribuciones por parte de los asistentes, promoviendo así un ambiente participativo y colaborativo.

Las sesiones informativas serán accesibles para el formato online/web, se llevarán a cabo de manera interactiva y participativa, permitiendo a los asistentes interactuar con los ponentes, realizar preguntas y participar en debates. Se fomentará el intercambio de experiencias y la generación de ideas innovadoras para la implementación de la economía circular en los destinos turísticos.

Colaboración con la Dirección del Contrato: La colaboración con la dirección del contrato será constante en la identificación fechas y localizaciones para cada sesión. Se establecerá un canal de comunicación fluido para compartir información relevante, ajustar la planificación según las necesidades y asegurar que las sesiones se alineen con los objetivos generales del contrato.

Metodología y sistema de las reuniones on line con las entidades

Las reuniones del equipo con los agentes implicados del Ayuntamiento serán realizadas según la demanda necesaria según la tarea a ejecutar y ajustándose al calendario y la disponibilidad de los participantes. Se plantea una calendarización quincenal con los representantes del municipio. Y se divide en los siguientes apartados:

- Ø Preparación de las reuniones
- Ø Ejecución de las reuniones
- Ø Elaboración de contenidos del informe de seguimiento
- Ø Organización y gestión

Las reuniones del equipo con los agentes implicados del Ayuntamiento, serán realizadas según la demanda necesaria según la tarea a ejecutar y ajustándose al calendario y la disponibilidad de los participantes.

Se tendrá en cuenta que para la organización de los eventos de participación Valora asumirá las labores propias de una Secretaría Técnica, estableciendo el calendario y localización de las sesiones en cada caso, convocatoria de asistentes, redacción de documentación y actas, habilitación de medios materiales y técnicos necesarios, etc.

Todo ello en coordinación con la dirección del contrato, que supervisará previamente la documentación generada para la celebración de las sesiones (archivos Power Point, PDF, Excel, etc.), tal y como se solicita en el PPT.

Metodología y sistema de las mesas de trabajo

Teniendo en cuenta las actuaciones, se procederá a su actualización en base al análisis de aspectos operativos de los sistemas de gobernanza, como son:

Agentes implicados: entidades promotoras y colaboradoras (ayuntamientos, otras entidades turísticas, etc....) y su estructura relacional.

Entregables: informes, plataforma de consulta interactiva de datos, producción de datos, la adecuación de su sistema de visualización de los indicadores.

Propuesta de actualización del sistema de gobernanza turística del destino *parque natural* fundamentada en la siguiente metodología:

El principal objetivo de esta metodología es lograr una amplia participación y adhesión al Sistema de Gobernanza. Para ello, se establecen metas que abarcan tanto aspectos cuantitativos como cualitativos, asegurando una difusión efectiva y una participación significativa. La identificación de indicadores clave de éxito permitirá evaluar el impacto y la eficacia de la estrategia implementada al Sistema de Gobernanza

En términos cuantitativos, se busca alcanzar una cobertura exhaustiva de los agentes participantes en las diferentes actuaciones del *sector turístico del Parque Natural*. Se establece como meta un porcentaje representativo de empresas y profesionales del sector y un interés sustancial en al menos el 50% de los destinatarios para la participación en la Comisión de Gobernanza, asegurando que el total de la audiencia objetivo reciba información detallada sobre el sistema de trabajo que deberá probarse -ejecutarse- validarse e implementarse.

Panel / Indicadores de Clave de Éxito:

1. Tasa de Respuesta a Invitaciones: Se medirá el éxito inicial a través de la tasa de respuesta a las invitaciones enviadas, buscando alcanzar el mayor número posible de confirmaciones de asistencia a las mesas de trabajo.
2. Participación en las Sesiones informativas y/o las mesas de trabajo: Se evaluará la efectividad del sistema de gestión observando la participación activa en las sesiones informativas presenciales y online, aspirando a una asistencia mínima del 20% de los invitados.



Contrato: SERV/ABR-202400003 Número de expediente: 2024/759T

3. Nivel de Compromiso: Se medirá el compromiso mediante la interacción en línea y la expresión de interés en las mesas de trabajo tanto presenciales como on line, buscando una participación activa de los destinatarios.

4. Diversidad de Sectores Representados: Se considerará exitosa la difusión si se logra la participación de una amplia gama de subsectores del sector turístico, abarcando una muestra representativa de los sectores identificados.

Este sistema busca garantizar una difusión efectiva y la máxima participación posible, asegurando que la audiencia objetivo no solo reciba información, sino que también se involucre activamente en las mesas de trabajo.

Panel / Indicadores de Participación y Desempeño

Para evaluar la efectividad del sistema de gestión y garantizar un monitoreo continuo de la participación, se establecerán indicadores clave de participación. Estos indicadores servirán como herramientas para medir el impacto y la receptividad de las acciones implementadas durante las jornadas inicial y final y las mesas de trabajo. Se buscará una combinación de indicadores cuantitativos y cualitativos que reflejen de manera integral la implicación y la comprensión de los participantes.

Se considerarán métricas como la tasa de asistencia, la participación en las sesiones informativas. Además, se realizará un seguimiento de la descarga y visualización de la grabación de la jornada por parte de aquellos que no puedan asistir presencialmente.

Panel / Indicadores de Participación

Tasa de Asistencia: medirá la proporción de participantes respecto al total de invitados que han comunicado interés en la iniciativa.

Objetivo: Alcanzar una tasa de asistencia del 80%.

Participación Activa en las mesas de trabajo: Evaluará la implicación y participación en actividades interactivas durante las sesiones.

Objetivo: Lograr que al menos el 70% de los asistentes se involucre activamente.

Descarga y Visualización de la Grabación: Seguimiento de la cantidad de personas que descargan y visualizan la grabación de la jornada.

Objetivo: Alcanzar al menos el 30% de descargas y visualizaciones.

Nivel de Satisfacción de Asistentes: Evaluará la satisfacción general de los participantes.

Objetivo: Obtener un índice de satisfacción superior al 80%.

Panel / Indicadores de Desempeño

Número total de llamadas realizadas.

Objetivo: 100 llamadas a entidades implicadas en el PSTD.

Porcentaje de respuestas positivas para participar en jornada de divulgación.

Objetivo: Alcanzar un 30% de respuestas positivas.

Tasa de clics en enlaces relevantes del contenido.

Objetivo: Alcanzar una tasa de clics del 15% en enlaces relevantes.

Número de solicitudes de información adicional generadas por el correo.

Objetivo: Obtener al menos 20 solicitudes de información adicional.

Interacciones (comentarios, compartidos, "me gusta").

Objetivo: Obtener al menos 35 interacciones en total.

El monitoreo continuo permitirá ajustar el sistema de gestión en tiempo real, identificando áreas de oportunidad o desafíos en la participación de las mesas de trabajo. Se buscará adaptar la comunicación en función de la retroalimentación recibida, asegurando así que dinámicas sean flexibles y capaces de responder a las necesidades cambiantes de los potenciales beneficiarios.

En cuanto a las fases de participación de la Comisión de Gobernanza se utilizará las siguientes herramientas:

Llamadas Telefónicas Personalizadas:

El equipo realizará llamadas directas a empresas y profesionales del sector para participar en las diferentes tareas de participación, como las jornadas y las mesas de trabajo

Se establecerán contactos personalizados, explicando los beneficios de la adhesión a la Comisión de Gobernanza y respondiendo dudas y preguntas que puedan surgir sobre el proyecto.

Correo Electrónico (email Marketing):

Se enviarán correos electrónicos detallados a la base de datos de contactos y los diferentes actores y entidades participantes en las actuaciones del PSTD



Documento firmado electrónicamente (RD 1671/2009). La autenticidad de este documento puede ser comprobada mediante el CSV: 15250326614635503715 en <https://sede.mazarron.es>

Contrato: SERV/ABR-2024000003 Número de expediente: 2024/759T

Los correos contendrán información clara las mesas de trabajo, destacando los aspectos más relevantes.

Los mensajes de difusión se centrarán en los beneficios tangibles e intangibles que ofrece la participación en la Comisión de Gobernanza, así como de las mesas de trabajo.

Se destacarán aspectos como el objetivo de dar a conocer los objetivos y el alcance de la propuesta.

Se utilizará un lenguaje claro y motivador, evitando tecnicismos innecesarios, para asegurar la comprensión y el interés de la audiencia.

La coherencia del mensaje a lo largo de todos los canales garantizará una imagen unificada y facilitará la comprensión del valor añadido que ofrece el itinerario de capacitación. Esta metodología de comunicación busca no solo informar, sino también inspirar y movilizar a la audiencia hacia la participación en los diferentes hitos del proyecto. Y conservando los criterios de comunicación determinados en el pliego.

Se centra en el diseño de mensajes claros, atractivos y que destaquen los beneficios tangibles e intangibles del itinerario de capacitación.

En el apartado 3. Gestión y desarrollo del Proyecto: Metodología de gestión del Proyecto, Metodología de gestión, en realidad se dedica a describir el equipo de trabajo multidisciplinar asignado al contrato formado por profesionales que aportarán su conocimiento y experiencia en la gestión y desarrollo de Planes de Sostenibilidad Turística en Destino y en concreto en actividades de Participación y gobernanza.

Su composición será la siguiente:

1 Jefe de proyecto licenciado en Ingeniería Industrial, indicando que posee la experiencia requerida.

1 Consultor Asesor licenciado en Arquitectura, indicando que posee la experiencia requerida.

1 Consultor Asesor Diplomado en Turismo y Ciencias Empresariales indicando que posee la experiencia requerida.

1 Consultor Asesor licenciado en ADE, indicando que posee la experiencia requerida.

1 Consultor de gestión del cambio licenciado en ADE, sin indicación de la experiencia requerida en el PPT.

1 Técnico ayudante para trabajos auxiliares de oficina FP2.

No se aporta un segundo técnico ayudante, personal para trabajos de campo ni conocimientos del Consultor de gestión de cambio, requisitos todos ellos exigidos en el PPT.

VALORACIÓN:

Examinado el contenido de la propuesta de solución ofertada, se observa un énfasis muy pronunciado en cuestiones incidentales sin embargo no cubre todas las actividades a desarrollar previstas en las Cláusulas 3.1.1., 3.1.3., y 3.1.4.2. del PPT, habiendo omitido algunos extremos expresamente exigidos como Identificación de los agentes implicados. identificación de las necesidades concretas del sector. definición del nuevo modelo de gestión turística propuesto, etc.

No propone metodología de análisis que debe figurar en la Fase I según la Cláusula 3 del PPT.

La mención a actuaciones del sector turístico del Parque Natural puede indicar que el proyecto es copia de otro anterior elaborado para otra administración distinta pues ninguna de las actuaciones del PSTD Bahía de Mazarrón refiere la existencia de un parque natural. De ahí pueden venir las imprecisiones y faltas de concordancia observadas en la exposición del licitador respecto de las necesidades del Ayuntamiento manifestadas en el PPT.

El equipo de trabajo propuesto no cumple los requerimientos del PPT al no aportar un segundo técnico ayudante, ni personal para trabajos de campo que sin embargo propone realizar, ni conocimientos del Consultor de gestión de cambio, requisitos todos ellos exigidos en dicho Pliego.

Por ello, su calidad se califica como **SUFICIENTE**, pudiendo valorarse en el tramo medio de su ponderación.

VALORACIÓN PROPUESTA: 2,25 puntos (ponderación 15%)

1.2.- Adecuación de la herramienta informática propuesta para la gestión del programa, contacto con empresarios, asociaciones, colectivos, etc.



Documento firmado electrónicamente (RD 1671/2009). La autenticidad de este documento puede ser comprobada mediante el CSV: 15250326614635503715 en <https://sede.mazarron.es>

Contrato: SERV/ABR-202400003 Número de expediente: 2024/759T

Descripción.

En el Apartado 2 de la Memoria de Gestión presentada se expone la adecuación de la herramienta informática propuesta para la gestión del programa, contacto con empresarios, asociaciones, colectivos, etc., conforme se indica a continuación:

Metodología y sistema de herramientas informáticas

En esta oferta presentamos un servicio que oferte herramienta informática mas adecuada, primeramente, para gestión y control de las actuaciones (sería la conformación de un share point), y por otro lado la herramienta – plataforma público-privada comunicación con el Ente Gestor y las diferentes entidades del sector turístico.

Estas se corresponden con las FASE III y FASE IV:

A continuación, en la Memoria se detallan las herramientas especificadas en los pliegos e inmediatamente después la solución VALORA para las mismas.

Primer bloque de herramientas:

Herramientas de comunicación de la información entre los miembros del ENTE GESTOR.

Herramienta para el seguimiento de las actuaciones previstas en el Plan de Sostenibilidad Turística "BAHÍA DE MAZARRÓN".

Para la gestión de la información, el control documental y el seguimiento de las actuaciones, propone un sitio de SharePoint dedicado que tendrá integrado los siguientes módulos:

Seguimiento: Se podrá controlar en tiempo real los hitos principales de cumplimiento de cada actuación, los archivos derivados, las fechas clave, estado de incidencias y demás KPIS asociados al proyecto.

Gestión de Proyecto: Una herramienta para controlar el listado de tareas pendientes, su grado de cumplimiento, asignación, calendarización...

Repositorio de documentación: Un sistema de carpetas compartidas por el ENTE GESTOR alojado en la nube, garantizando un trabajo colaborativo y seguro. De igual forma, se pondrán al servicio del ayuntamiento una serie de carpetas compartidas donde alojar los entregables y demás archivos compartidos.

Segundo bloque de herramientas:

Herramienta para la realización de consultas rápidas a la ciudadanía sobre diversos aspectos de interés o sobre el grado de satisfacción de la ciudadanía.

Herramientas para el lanzamiento de retos vinculados con la gestión de la ciudad a innovadores y start ups para que planteen sus respuestas y soluciones.

Herramientas para la puesta en marcha de programas de gamificación que permitan simular nuevas situaciones en la ciudad para percibir como desearía el ciudadano que fuese la nueva situación, o las decisiones a tomar.

Para estos requisitos proponemos:

- Ø Una página web al servicio del ayuntamiento donde se podrán realizar consultas a la ciudadanía incentivando su participación a través de sistemas gamificados estilo "Quiz" o "Trivia", donde según las decisiones tomadas el resultado es distinto.
- Ø Para participar hay que introducir datos únicos como el DNI para asegurar la fiabilidad de los resultados.
- Ø La misma página web contendrá un apartado para retos e iniciativas populares donde el ayuntamiento podrá subir un briefing y se podrá a disposición de la ciudadanía (ya sean personas físicas, startups o diversas asociaciones) un espacio para subir sus propuestas de forma digital.
- Ø El ayuntamiento contará con una página de acceso privado a través de usuario y contraseña desde donde podrá gestionar la emisión de las consultas y los retos.

VALORACIÓN.

A la vista del contenido de la herramienta informática propuesta para la gestión del programa, contacto con empresarios, asociaciones, colectivos, etc, se califica como **SUFICIENTE** por cuanto se limita a una exposición teórica sin describir aspectos esenciales como su configuración, funcionamiento, módulos que se componen, requisitos técnicos de la plataforma propuesta, etc, no permitiendo visualizar ni representarse correctamente el diseño y funcionamiento de la misma ni por tanto su utilidad para cubrir las necesidades del Ayuntamiento manifestadas en el PPT.



Documento firmado electrónicamente (RD 1671/2009). La autenticidad de este documento puede ser comprobada mediante el CSV: 15250326614635503715 en <https://sede.mazarron.es>

Contrato: SERV/ABR-202400003 **Número de expediente:** 2024/759T

VALORACIÓN PROPUESTA: 2,25 puntos (ponderación 15%)

2.-Gestión y desarrollo del Proyecto.

2.1.- Metodología de gestión del Proyecto.

Descripción.

El apartado 1 de la Memoria de Gestión del licitador indica, como se ha indicado antes, que el proyecto se llevará a cabo en las siguientes fases:

A. Arranque del servicio

1. Fase de Identificación de necesidades y diagnóstico del sector
2. Fase de Análisis Cuantitativo y Cualitativo del sector
3. Fase de definición del modelo de gestión turística.
4. Fase de Plan de Implantación del modelo de actuación (Ente Gestor).
5. Fase de competitividad: Participación y Gobernanza
6. Fase de cierre y transferencia del servicio

B. Fase Transversal Seguimiento, Comunicación y Justificación

En el cronograma que figura en la memoria de gestión aparecen enunciadas las tareas a realizar en cada fase, sin desarrollar su contenido conforme a lo indicado en la Cláusula 3 del PPT, y sin incluir la propuesta de una metodología de análisis exigida en la Fase I.

VALORACIÓN.

Examinado el contenido de la metodología de gestión del Proyecto ofertada por el licitador, se califica como **NOTABLE** por contemplar las actuaciones mínimas previstas para cada Fase del Proyecto según lo establecido en el PPT, pero con las omisiones indicadas que impiden una valoración más alta.

VALORACIÓN PROPUESTA: 3,6 puntos (ponderación 60%)

2.2.- Plan de trabajo, actividades propuesta y seguimiento del Proyecto.

Descripción.

En el Apartado 4 de la Memoria de Gestión presentada por el licitador, se contiene su propuesta para la Gestión y desarrollo del Proyecto: Plan de trabajo, actividades propuesta y seguimiento del Proyecto.

El plan de Trabajo de VALORA para la ejecución del contrato, plantea seis fases acomodadas y adaptadas a la metodología Valora con dos fases adicionales, clasificadas en letra.

En los cuadros y cronograma de actividades inserto en dicha Memorias se enuncian las diferentes tareas a realizar, sin desarrollo operativo como ya se ha dicho.

En el mismo apartado 4 se especifican los recursos materiales a aportar al contrato, habilitando un repositorio en la nube para subir todos los materiales e informes de manera que estén accesibles para el *Grupo de Desarrollo Rural* y sus miembros. La documentación estará codificada con un código de números para que sea adecuadamente organizable y localizable.

La asistencia técnica se responsabilizará además de tener completa y custodiada debidamente toda la documentación necesaria para acreditar el correcto desarrollo de las actividades, de acuerdo con las indicaciones y criterios del Ayuntamiento de Mazarrón, garantizando que esta cumpla con los principios de publicidad y comunicación del PSTD.

Tendrán acceso a este repositorio todas aquellas personas implicadas en la ejecución del PSTD que lo soliciten, y este estará organizado de forma que intuitivamente se puedan desempeñar a través de él.

En este sentido, se confeccionarán apartados específicos en los que depositar las actas de todas las reuniones, toda la información relativa a las actuaciones como pliegos, documentación relativa a su ejecución (certificaciones de obra, proyectos redactados, entregables presentados...) y su justificación (facturas emitidas, justificantes de pago).

Asimismo, se creará un apartado específico en el que depositar la totalidad documentos generados para el seguimiento del PSTD (informes de situación mensuales, trimestrales, semestrales y memorias anuales).

En caso de ser requerido por el Responsable del Contrato, en una de las primeras reuniones de seguimiento del contrato, se podría organizar una sesión formativa en la que el equipo adscrito a la ejecución del contrato explicaría el funcionamiento del repositorio documental.

En el mismo apartado 4 se indica la aportación de un Software de gestión Odo para el correcto desarrollo del proyecto que se pondrá a disposición del equipo asignado al proyecto siendo un completo sistema de gestión empresarial (ERP) que comprende una gran cantidad de herramientas. Mediante los



Documento firmado electrónicamente (RD 1671/2009). La autenticidad de este documento puede ser comprobada mediante el CSV: 15250326614635503715 en <https://sede.mazarron.es>

Contrato: SERV/ABR-202400003 **Número de expediente:** 2024/759T

módulos Odo se pueden activar o desactivar características, ajustando así la plataforma a las necesidades del proyecto.

VALORACIÓN.

Examinado el contenido del Plan de Trabajo actividades propuestas y seguimiento del Proyecto ofertados por el licitador, se califica como **NOTABLE** por contemplar todas las Fases del Proyecto según lo establecido en el PPT, pero dejando simplemente enunciadas sin desarrollar las distintas actividades a realizar en cada Fase propuesta, con aportación del cronograma detallado con la planificación exigida en la Cláusula 3.1.3. del PPT.

VALORACIÓN PROPUESTA: 2,4 puntos (ponderación 60%)

VALORACIÓN GLOBAL: 10,5 puntos

5.- CUADRO RESUMEN PUNTUACIÓN CRITERIOS SUBJETIVOS

A continuación, se ofrece un resumen de las puntuaciones totales de cada licitador en cada criterio:

LICITADOR	PUNTUACIÓN CRITERIO 1.1	PUNTUACIÓN CRITERIO 1.2	PUNTUACIÓN CRITERIO 2.1	PUNTUACIÓN CRITERIO 2.1	TOTAL
BUSINES INNOVATION GROUP CONSULTORES	12,75	13,5	3,75	3,6	33,6
CONSORCIO OSOIGO NEXT-CARSA-RAZ	8,25	0,6	4	3,6	16,45
SEEKETING	8,25	0	0	0,6	8,85
VALORA	2,25	2,25	3,6	2,4	10,5

Lo que se informa a los efectos oportunos, sin perjuicio de una mejor valoración jurídica.

Firmado Digitalmente por Pio
Garrido Urbano, Responsable de
Turismo del M.I. Ayuntamiento de
Mazarrón 6 de agosto de 2024



Documento firmado electrónicamente (RD 1671/2009). La autenticidad de este documento puede ser comprobada mediante el CSV: 15250326614635503715 en <https://sede.mazarron.es>