



Informe de valoración dos criterios avaliáveis mediante xuízos de valor (SOBRE A) da Contratación do servizo de asistencia técnica para a certificación e seguimentos da marca Q de calidade turística, conforme á UNE-ISO 14785:2015 -Oficinas de Turismo, para a rede de oficinas de turismo info Rías Baixas, e a UNE 302002:2018 -Museos, para o Castelo de Soutomaior, e para o cumprimento de Obxectivos de Desenvolvemento Sostible (ODS)

Número de expediente: 2023063694



CONTIDO

1	INTRODUCCIÓN	3
2	EMPRESAS LICITADORAS OBXECTO DE VALORACIÓN TÉCNICA	5
3	VALORACIÓN TÉCNICA DOS CRITERIOS AVALIABLES MEDIANTE XUÍZO DE VALOR	6
3.1	Contextualización e enfoque	8
3.2	Análise e reflexión de cara a proposta de novos puntos de información a certificarse acorde á norma UNE-ISO 14785:2015	9
3.3	Análise e reflexión sobre a adaptación do Castelo de Soutomaior á norma UNE 302002:2018	10
3.4	Análise e reflexión sobre a adaptación da Oficina de Turismo Rías Baixas e o Castelo de Soutomaior ao cumprimento do Obxectivos de Desenvolvemento Sostible (ODS) para a consecución da “Marca S”	10
3.5	Plan de Traballo	11
4	VALORACIÓN GLOBAL	13



1 INTRODUCCIÓN

A Deputación de Pontevedra, a través do Servizo de Turismo Rías Baixas, desenvolve a promoción dos recursos e infraestructuras turísticas do destino Rías Baixas, así como acción e xestións que contibúan á mellora da Calidade Turística.

A Marca Q de Calidade Turística está instaurada nalgúns dos puntos de información adheridos á Rede de oficinas INFO RIASBAIXAS, e a intención é aumentar o alcance da norma UNE-ISO 14785:2015.

Por outra banda, a Norma UNE 302002:2018 dirixida a Museos e coleccións museográficas, é unha ferramenta esencial para a mellora da calidade da prestación dos servizos de visita e actividades complementarias, que garante, facilita e enriquece a experiencia do ou da visitante, e a intención do Servizo de Turismo Rías Baixas é implantala no Castelo de Soutomaior.

Un dos obxectivos do servizo de Turismo Rías Baixas da Deputación de Pontevedra é a mellora da competitividade e posicionamento do destino Rías Baixas, impulsando os cimentos do turismo de calidade, sostible e innovador, por iso tamen espera poder certificarse en Sostibilidade Turística (ODS) na Oficina de Turismo Rías Baixas e no Castelo de Soutomaior, como un elemento diferenciador e mellora da imaxe.

Con data do 25 de outubro de 2023 a Xefa do Servizo de Turismo Rías Baixas, en conformidade coa Deputada Delegada, remite ó Servizo de Contratación informe proposta no que solicita a tramitación do correspondente expediente ó obxecto de contratación do servizo de asistencia técnica para a certificación e seguimentos da marca Q de calidade turística, conforme á UNE-ISO 14785:2015 -Oficinas de Turismo, para a rede de oficinas de turismo info Rías Baixas, e a UNE 302002:2018 -Museos, para o Castelo de Soutomaior, e para o cumprimento de Obxectivos de Desenvolvemento Sostible (ODS). Aprobado o expediente con data do 09 de febreiro de 2024, anunciouse a licitación.

Na sesión da mesa de contratación da Deputación de Pontevedra celebrada o 29 de febreiro de 2024, realizouse a apertura electrónica dos sobres A correspondentes á documentación administrativa e documentación avaliable mediante xuíxos de valor do



procedemento, onde se admite á empresa SUPERNOVA ASISTENCIAS S.L.U. e se traslada ao servizo de Turismo para que se valoren os criterios mediante xuízos de valor con data do 05 de marzo de 2024.



2 EMPRESAS LICITADORAS OBXECTO DE VALORACIÓN TÉCNICA

Procédese a valorar tecnicamente as propostas das empresas presentadas remitidas polo servizo de contratación trala súa apertura. A única empresa que presentou proposta é a seguinte:

Empresas Licitadoras	CIF
SUPERNOVA ASISTENCIAS S.L.	B94011665



3 VALORACIÓN TÉCNICA DOS CRITERIOS AVALIABLES MEDIANTE XUÍZO DE VALOR

Criterios de valoración non automática	Puntos máximos
<p>Contextualización e enfoque (ata un máximo 5 puntos)</p> <p><i>Valorarase o grado de coñecemento da provincia no ámbito turístico e o destino Rías Baixas, así como o papel do servizo de Turismo Rías Baixas como actor pola mellora da Calidade Turística no destino.</i></p> <p><i>Valorarase o coñecemento da Ordenanza reguladora da Rede de oficinas de turismo INFO RIASBAIXAS, así como as oficinas e/ou puntos de información que están adheridos á mesma, e cales son as oficinas e/ou puntos de información certificados coa Marca Q de calidade turística.</i></p> <p><i>Valorarase o coñecemento da musealización do Castelo de Soutomaior, así como a súa Ordenanza reguladora da taxa polos servizos que se prestan e Ordenanza reguladora do uso, funcionamento e organización do Castelo de Soutomaior.</i></p> <p><i>Valorarase a brevidade e claridade na argumentación do enfoque global, así como a esquematización.</i></p>	5
<p>Análise e reflexión de cara a proposta de novas oficinas e/ou puntos de información a certificarse acorde á norma UNE-ISO 14785:2015 (ata un máximo de 5 puntos)</p> <p><i>Valorarase a claridade na exposición e a definición breve de cada un dos aspectos a ter en conta para propor os puntos de información do destino Rías Baixas, de cara a ser certificados coa Marca Q, identificando os seus puntos fortes.</i></p>	5
<p>Análise e reflexión sobre a adaptación do Castelo de Soutomaior á norma UNE 302002:2018. (ata un máximo de 5 puntos)</p> <p><i>Tendo en conta o coñecemento do espazo museístico do Castelo de Soutomaior, os licitadores deberán analizar de forma breve as necesidades para a adaptación e certificación na norma UNE 302002:2018, detallando a metodoloxía a empregar</i></p>	5
<p>Análise e reflexión sobre a adaptación da Oficina de Turismo Rías Baixas e o Castelo de Soutomaior ao cumprimento do Obxectivos de Desenvolvemento Sostible (ODS) para a consecución da “Marca S”. (Ata un máximo de 5 puntos)</p>	5



<i>Valorarase a proposta de definición de aspectos a planificar na Oficina de Turismo Rías Baixas (Palacete das Mendoza) e Castelo de Soutomaior de cara o cumprimento dos requisitos legais e de xestión da norma, para a consecución da citada certificación.</i>	
<p>Plan de Traballo (ata un máximo de 5 puntos)</p> <p><i>Valorarase a claridade, grado de detalle e precisión dos traballos que deben ser realizados detallados por cada norma de aplicación, durante a execución do contrato. Valorarase un nivel técnico detallado, con rigor de contido das principais tarefas e esquema dos fitos. Valorarase que se mostre un cronograma anual de cada norma da Marca Q.</i></p>	5
PUNTUACIÓN TOTAL MÁXIMA	25



3.1 Contextualización e enfoque

A continuación analizarase a oferta licitadora presentada tendo en conta a proposta realizada para comprobar o nivel de coñecemento do destino Rías Baixas e as funcións do Servizo de Turismo Rías Baixas no halo da Calidade Turística do destino.

SUPERNOVA ASISTENCIAS S.L.

A proposta de Supernova Asistencias S.L. amosa coñecemento do funcionamento e obxectivos do Servizo de Turismo Rías Baixas da Deputación de Pontevedra, facendo referencia ao modelo turístico intelixente que persigue o destino a través da súa xestión.

Amosa coñecemento da traxectoria do Servizo de Turismo Rías Baixas no halo da Calidade Turística, á hora de certificar o servizos coa Marca Q de Calidade Turística.

Presenta coñecemento da existencia da Ordenanza reguladora da Rede de oficinas INFO RIASBAIXAS e cal é o obxectivo da mesma, pero descoñecen que hai una nova ordenanza do ano 2022 e cales son os puntos de información da provincia actualmente adheridos á mesma, aínda que sí coñecen cales están actualmente certificados coa Marca Q.

Compróbase coñecemento do Castelo de Soutomaior e da súa musealización, así como da existencia de Ordenanzas que regulan o seu funcionamento e outras certificacións de calidade coas que conta.

CONTEXTUALIZACIÓN E ENFOQUE	EMPRESA LICITADORA
	SUPERNOVA ASISTENCIAS S.L.
Servizo de Turismo no halo da Calidade Turística	1 punto
Memoria reflexiva da Rede de oficinas INFO RIASBAIXAS	1 puntos
Memoria reflexiva que amose coñecemento e funcionamento do Castelo de Soutomaior	2 puntos
PUNTUACION	4 puntos



3.2 **Análise e reflexión de cara a proposta de novos puntos de información a certificarse acorde á norma UNE-ISO 14785:2015**

A continuación analízase a oferta licitadora presentada tendo en conta o coñecemento das oficinas e/ou puntos de información adheridos á Rede INFO RIASBAIXAS, e os requisitos técnicos e legais da norma UNE-ISO 14785:2015 de Oficinas de Turismo, onde deben propoñerse novos puntos de información a engadir no alcance da certificación, e dita proposta debe estar xustificada cun diagnóstico.

SUPERNOVA ASISTENCIAS S.L.

Reflexionan sobre os 11 puntos de información turística certificados coa Marca Q acorde á norma UNE-ISO 14785, e propoñen fomentar a certificación de puntos de información turística de calidade e sostible en concellos estratéxicos:

- Oficina de Turismo de Vilanova de Arousa, como municipio costeiro
- Oficina de Turismo de Vilagarcía de Arousa, como municipio costeiro
- Punto de información de Carboeiro – Silleda, como municipio de interior
- Oficina de Turismo de Catoira como municipio de interior
- Oficina de Turismo de Tui como municipio ao paso do Camiño de Santiago
- Oficina de Turismo de Redondela como municipio ao paso do Camiño de Santiago

A proposta debería estar xustificada con un diagnóstico dos puntos de información propostos, non se esclarecen cales son os seus puntos fortes.

Polo tanto, tendo en conta que solo fai a proposta, sen unha diagnose que amose o coñecemento dos puntos de información, a puntuación é **2 puntos**.



3.3 Análise e reflexión sobre a adaptación do Castelo de Soutomaior á norma UNE 302002:2018

A continuación analízase a oferta licitadora presentada tendo en conta o coñecemento do espazo museístico do Castelo de Soutomaior, onde o licitador debe analizar de forma breve as necesidades para a adaptación e certificación na norma UNE 302002:2018 de Museos e coleccións visitables, detallando a metodoloxía a empregar.

SUPERNOVA ASISTENCIAS S.L.

A empresa licitadora amosa coñecemento das obrigas da Deputación de Pontevedra á hora de protexer o patrimonio histórico-cultural, así como ás proteccións as que está suxeito o Castelo de Soutomaior á hora da súa posta en valor.

Teñen en conta os obxectivos do Sistema de Calidade Turística SICTED xa implantada no Castelo de Soutomaior, e que se tiveron en conta para a implantación da UNE 302002, e detallan os obxectivos a perseguir.

Polo tanto a puntuación é **5 puntos**.

3.4 Análise e reflexión sobre a adaptación da Oficina de Turismo Rías Baixas e o Castelo de Soutomaior ao cumprimento do Obxectivos de Desenvolvemento Sostible (ODS) para a consecución da “Marca S”

A continuación analízase a oferta licitadora presentada tendo en conta a definición de aspectos a planificar na Oficina de Turismo Rías Baixas (Palacete das Mendoza) e no Castelo de Soutomaior, para dar cumprimento aos requisitos legais e de xestión dos ODS, para a certificación S.

SUPERNOVA ASISTENCIAS S.L.

A empresa licitadora amosa coñecemento sobre os ODS, os impactos a avaliar para a súa implantación e obxectivos a perseguir en xeral, pero non existe unha pequena diagnose ou estudio previo sobre os centros a implantar os ODS, sobre cales dos 17 obxectivos se poderían implantar en cada un deles.



Polo tanto a puntuación é **2 puntos**.

3.5 Plan de Traballo

A continuación valorase a oferta licitadora presentada tendo en conta o grao de detalle e precisión dos traballos a realizar, e o plan de traballo.

SUPERNOVA ASISTENCIAS S.L.

A empresa licitadora propón traballos de consultoría, formación e difusión do proxecto.

Os traballos de consultoría consistirían en:

- Visita ao establecemento interesado

Con reunións iniciais con persoas responsables

- Informe de diagnose

Con análises DAFO en posibles puntos de información a certificar

- Visita a puntos de información a implantar
- Calendarización de proximas visitas

No caso de novas certificacións, realizaranse 10 visitas de media xornada e prefixadas con antelación, expoñeranse as melloras a acadar para cumprir cos obxectivos que a norma establece, elaborarse e/ou revisarse a documentación do sistema de xestión, e programaranse Auditorías internas e externas.

Nos casos de Seguimento e/ou Renovación, realizaranse visitas técnicas para traballar sobre os Plans de Mellora e programaranse as Auditorías Internas e externas.

- Comprobación do deseño do plan de visitas

Programaranse os días de visita para executar os traballos, deixando copia en papel e formato electrónico.

- Entrega de documentación xerada

Entregarase impresa toda a documentación xerada, unha vez elaborada, revisada e implantada.

- Programación de auditoría interna

Cando se considere que o sistema está maduro, programarase a auditoría interna que terá unha duración de 2 xornadas, realizado por persoal da empresa e que non participase na implantación do sistema.



Da auditoría interna derivarase un informe coas Non Conformidades detectadas.

- Programación de auditoría externa

Unha vez programada, acompañaran aos responsables dos puntos de información na auditoría externa.

- Solicitud de homologación dos resultados de auditoría

Solicitarase a homologación dos resultados da auditoría notificada de instalacións, equipamento e xestión. O resultado chegarase á Avaliación do Servizo que realizará un Auditor Externo, co fin de implantar o plan de mellora e aplicar contidos formativos.

A empresa licitadora adxunta unha planificación anual temporal (cronograma) das actuacións previstas a 12 meses, os medios técnicos e persoal para levar a cabo as tarefas e un cadro resumo dos técnicos propostos e a dedicación prevista.

A empresa presenta certa precisión dos traballos a realizar durante a execución do contrato, detallado e con rigor no contido das tarefas e fitos, así coma o cronograma anual con un gran número de horas de dedicación, facendo distinción entre puntos de información en seguimento, renovación e novas certificacións, aínda que non se detalla o número concreto de visitas a realizar por punto de información e Castelo de Soutomaior.

A puntuación é de **4 puntos**.



4 VALORACIÓN GLOBAL

A valoración técnica global da empresa licitadora relativo ao expediente de consultora para redacción del plan estratéxico de Turismo da provincia de Pontevedra, é o seguinte:

SUPERNOVA ASISTENCIAS S.L.	
Criterios avaliados mediante xuízos de valor	Puntuación
Contextualización e enfoque (máx. 5 puntos)	4 puntos
Análise e reflexión de cara a proposta de novas oficinas e/ou puntos de información a certificarse acorde á norma UNE-ISO 14785:2015 (máx. 5 puntos)	2 puntos
Análise e reflexión sobre a adaptación do Castelo de Soutomaior á norma UNE 302002:2018 (máx. 5 puntos)	5 puntos
Análise e reflexión sobre a adaptación da Oficina de Turismo Rías Baixas e o Castelo de Soutomaior ao cumprimento do Obxectivos de Desenvolvemento Sostible (ODS) para a consecución da “Marca S”(máx. 5 puntos)	2 puntos
Plan de traballo (máx. 5 puntos)	4 puntos
PUNTUACIÓN TOTAL	17 PUNTOS

Sumada a valoración en todos os criterios de valoración non automáticos da empresa licitadora, obsérvase que SUPERNOVA ASISTENCIAS S.L. supera como mínimo o 50% da puntuación máxima asinable en función dos criterios avaliados mediante un xuízo de valor, esixido para a continuidade no procedemento.

Asinado dixitalmente ao marxe

