



**INFORME DE VALORACIÓN TÉCNICA DE LAS PROPUESTAS
SUJETAS A JUICIO DE VALOR PRESENTADAS A LA LICITACIÓN
09/2022 DE “SERVICIOS DE RECEPCIÓN, AUXILIARES DE SALA Y
CONTROL DE ACCESO PARA LA FUNDACIÓN CANAL DE ISABEL
II”**

25 de abril de 2023



INDICE

1.	ANTECEDENTES	3
2.	CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS TÉCNICOS MÍNIMOS	3
3.	CRITERIOS DE VALORACIÓN TÉCNICA.....	3
4.	VALORACIÓN	4
4.1.	ACCIONA FACILITY SERVICES EMPLEO SOCIAL, S.L.	5
4.2.	AUXTEGRA INTEGRACIÓN SOCIAL, S.L.	9
4.3.	CEESUR INTEGRACIÓN, S.L. Y PREMIATSU, S.L. (POTENCIAL U.T.E.)	13
4.4.	ILUNION CEE OUTSOURCING S.A.	17
4.5.	INTEGRA MANTENIMIENTO GESTIÓN Y SERVICIOS INTEGRADOS CENTRO ESPECIAL DE EMPLEO, S.L.....	21
4.6.	KREA GESTIÓN DE LA CULTURA Y EL OCIO S.L.....	25
4.7.	NORMADAT, S.A.....	29
4.8.	SALZILLO SERVICIOS INTEGRALES, S.L.U. INTEGRANTES FUTURA UTE CON INCLUYE EMPLEO SOCIAL, S.L.	33
4.9.	SBC OUTSOURCING, S.L.	37
4.10.	SEPROASISTENCIA CEE, S.L.	41
4.11.	SERLINGO SOCIAL, S.L.U.	45
4.12.	SERVICIOS INTEGRALES DE FINCAS URBANAS DE MADRID, S.L.	49
4.13.	SPEZIAL OUTSOURCING, S.L.....	53
4.14.	TRIANGLE SERVICIOS AUXILIARES, S.L.	57
4.15.	VALORIZA CENTRO ESPECIAL DE EMPLEO, S.L.....	61



1. ANTECEDENTES

La Fundación Canal ha convocado una licitación (09/2022) que tiene por objeto los “Servicios de recepción, auxiliares de sala y control de acceso”.

A dicha licitación se han presentado las siguientes entidades:

1. ACCIONA FACILITY SERVICES EMPLEO SOCIAL, S.L.
2. AUXTEGRA INTEGRACIÓN SOCIAL, S.L.
3. BETAN, S.A.
4. CEESUR INTEGRACIÓN, S.L. y PREMIATSU, S.L. (integrantes potencial U.T.E.).
5. ILUNION CEE OUTSOURCING, S.A.
6. INTEGRA MANTENIMIENTO GESTIÓN Y SERVICIOS INTEGRADOS CENTRO ESPECIAL DE EMPLEO, S.L.
7. JOSEP COMPTE URPI
8. KREA GESTIÓN DE LA CULTURA Y EL OCIO S.L.
9. NORMADAT, S.A.
10. SALZILLO SERVICIOS INTEGRALES, S.L.U. e INCLUYE EMPLEO SOCIAL, S.L. (integrantes potencial U.T.E.).
11. SBC OUTSOURCING, S.L.
12. SEPROASISTENCIA CEE, S.L.
13. SERLINGO SOCIAL, S.L.U.
14. SERVICIOS INTEGRALES DE FINCAS URBANAS DE MADRID, S.L.
15. SPEZIAL OUTSOURCING, S.L.
16. TRIANGLE SERVICIOS AUXILIARES, S.L.
17. VALORIZA CENTRO ESPECIAL DE EMPLEO, S.L.

Todas ellas han sido admitidas a la presente fase del procedimiento de licitación, con las únicas salvedades de BETAN, S.A. y JOSEP COMPTE URPI por los motivos que constan en el expediente.

2. CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS TÉCNICOS MÍNIMOS

Conforme el cuadro de características del contrato de la licitación:

“Se aportará un único documento, la propuesta técnica, que deberá constar de los apartados siguientes y en el orden indicado en los mismos:

1. **Sistema de supervisión del servicio** prestado por cada una de las personas encargadas de la ejecución del contrato de acuerdo con lo previsto en el Pliego de prescripciones técnicas.
2. **Plan formativo.** El licitador establecerá un plan de formación relacionado con los distintos tipos de servicio objeto de la presente licitación que se impartirá al personal que ejecute el contrato durante el periodo inicial del mismo.
3. **Atención de incidencias.** Definición del procedimiento a seguir por parte de la empresa adjudicataria para la subsanación de las incidencias derivadas del servicio y del personal asignado al mismo que afecten al correcto funcionamiento del servicio para garantizar la correcta prestación del mismo sin que perjudique el normal funcionamiento de la Fundación.
4. **Plan que garantice la estabilidad del equipo** adscrito al servicio, tanto fijo como suplente.”

Las propuestas técnicas aportadas cumplen con los requisitos previos y han sido objeto de valoración, haciéndose constar el resultado de la misma en el presente documento.

3. CRITERIOS DE VALORACIÓN TÉCNICA

A continuación, se recogen los criterios de valoración técnica que han de aplicarse conforme al Pliego de prescripciones técnicas y al Cuadro de características del contrato de la presente licitación [apartado K.1.(B) del Cuadro], siendo el valor máximo atribuible a la propuesta técnica de 49 puntos.



“B Criterios sujetos a un juicio de valor..... 49 puntos

Propuesta técnica 49 puntos

1. **Sistema de supervisión del servicio** prestado por cada una de las personas encargadas de la ejecución del contrato de acuerdo con lo previsto en el Pliego de prescripciones técnicas.hasta 20 puntos
Se valorará la concreción, calidad y completitud del plan de supervisión del servicio por parte de la persona responsable de la empresa adjudicataria, la frecuencia de las distintas labores de seguimiento, la existencia de un plan de visitas o reuniones periódico y el sistema de control de tareas que se pretenda utilizar.
2. **Plan formativo.** El licitador establecerá un plan de formación relacionado con los distintos tipos de servicio objeto de la presente licitación que se impartirá al personal que ejecute el contrato durante el periodo inicial del mismo..... hasta 8 puntos
Se valorará la adecuación de la formación en atención a la naturaleza de los servicios objeto de la presente licitación, la inclusión de un curso sobre sensibilización y atención a personas con discapacidad, la organización de la formación considerando que la misma no puede interrumpir, alterar o afectar en modo alguno la prestación de los servicios licitados y el número de horas impartidas y la posibilidad de realizar la misma a distancia a fin de facilitar al personal su participación en ella.
3. **Atención de incidencias.** Definición del procedimiento a seguir por parte de la empresa adjudicataria para la subsanación de las incidencias derivadas del servicio y del personal asignado al mismo que afecten al correcto funcionamiento del servicio para garantizar la correcta prestación del mismo sin que perjudique el normal funcionamiento de la Fundación. hasta 11 puntos
Se valorará la adecuación del procedimiento en atención a las distintas incidencias que se pudieran producir así como la rapidez en la resolución de las mismas, en particular, el plazo comprometido -en su caso- de sustitución de personal que por motivos justificados no pueda cubrir su servicio o deba ausentarse del mismo; considerando siempre que el objeto del procedimiento es que no se interrumpa, altere o se vea afectado el servicio en modo alguno.
4. **Plan que garantice la estabilidad del equipo** asignado al servicio, tanto fijo como suplente hasta 10 puntos
Se valorará el número de recursos propuestos y la adecuación del plan en atención al servicio cualificado que demanda la Fundación, así como a los ajustes del servicio referenciados en el Pliego de prescripciones técnicas, esto es, que tales recursos cuenten con la formación y experiencia profesional requerida, ya se trate del personal adscrito con carácter permanente como el previsto para suplencia. Asimismo, se valorarán las condiciones laborales del equipo que hagan atractiva su permanencia como empleados del adjudicatario y, por tanto, minimizando la rotación.”

4. VALORACIÓN

A continuación, se analizan todos y cada uno de los criterios de valoración técnica listados en el apartado anterior.

En las valoraciones se recogen, en términos generales, aquellos aspectos más relevantes o diferenciales respecto de los mínimos incluidos en pliegos, ya asumidos por los licitadores.



4.1. ACCIONA FACILITY SERVICES EMPLEO SOCIAL, S.L.

APARTADOS DE LA PROPUESTA	CRITERIOS DE VALORACIÓN	COMENTARIOS	PUNTOS
1) <i>Sistema de supervisión del servicio prestado por cada una de las personas encargadas de la ejecución del contrato de acuerdo con lo previsto en el Pliego de prescripciones técnicas.</i> <i>(hasta 20 puntos)</i>	<i>Se valorará la concreción, calidad y completitud del plan de supervisión del servicio por parte de la persona responsable de la empresa adjudicataria, la frecuencia de las distintas labores de seguimiento, la existencia de un plan de visitas o reuniones periódico y el sistema de control de tareas que se pretenda utilizar.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Se aporta un organigrama de control y supervisión del servicio claro y conciso donde se identifica claramente la figura del interlocutor único frente a la Fundación.- Se desarrolla ampliamente la herramienta de software que se utilizará como sistema de control y seguimiento y que dispone de módulos que abarcarían todo el servicio. Se acompaña de imágenes gráficas claras que permiten visualizar la herramienta y su funcionalidad.- Explicación clara y concisa de los distintos tipos de reuniones que se proponen en los distintos periodos del contrato y su periodicidad, así como las personas que asisten a cada una de ellas por parte del licitador; respondiendo lo propuesto a las necesidades del servicio.- Se valora positivamente la inclusión de reuniones previas a cada cambio expositivo, aunque quizás deberían celebrarse con mayor antelación a la propuesta, para tener margen suficiente en caso de que se requieran ajustes en el dimensionamiento de la plantilla.	19,15 puntos



APARTADOS DE LA PROPUESTA	CRITERIOS DE VALORACIÓN	COMENTARIOS	PUNTOS
2) Plan formativo. El licitador establecerá un plan de formación relacionado con los distintos tipos de servicio objeto de la presente licitación que se impartirá al personal que ejecute el contrato durante el periodo inicial del mismo (hasta 8 puntos)	Se valorará la adecuación de la formación en atención a la naturaleza de los servicios objeto de la presente licitación, la inclusión de un curso sobre sensibilización y atención a personas con discapacidad, la organización de la formación considerando que la misma no puede interrumpir, alterar o afectar en modo alguno la prestación de los servicios licitados y el número de horas impartidas y la posibilidad de realizar la misma a distancia a fin de facilitar al personal su participación en ella.	<ul style="list-style-type: none">- La acción formativa propuesta se presenta en un cuadro completo y de fácil comprensión teniendo toda la información a la vista como es: título del curso, horas, fechas previstas, descripción y los destinatarios, así como la modalidad (presencial o telemática).- Se valora positivamente el alcance del Plan de formación específico en sensibilización y atención a personas con discapacidad propuesto, el cual se compone de cinco módulos.- También se valora positivamente la inclusión del curso de comunicación a usuarios con deficiencias visuales y el plan formativo específico de lengua de signos.- Se presenta un cuadro resumen con toda la formación adecuadamente repartida a lo largo de la vigencia del contrato y además, prioriza en función de la utilidad de cada curso para la prestación del servicio.- Se presenta un cuadro excesivamente amplio enunciando cursos adicionales disponibles cuando la temática de algunos de ellos no guarda relación alguna con el objeto de la presente licitación.	7,60 puntos



APARTADOS DE LA PROPUESTA	CRITERIOS DE VALORACIÓN	COMENTARIOS	PUNTOS
3) Atención de incidencias. Definición del procedimiento a seguir por parte de la empresa adjudicataria para la subsanación de las incidencias derivadas del servicio y del personal asignado al mismo que afecten al correcto funcionamiento del servicio para garantizar la correcta prestación del mismo sin que perjudique el normal funcionamiento de la Fundación. (hasta 11 puntos)	<i>Se valorará la adecuación del procedimiento en atención a las distintas incidencias que se pudieran producir así como la rapidez en la resolución de las mismas, en particular, el plazo comprometido - en su caso- de sustitución de personal que por motivos justificados no pueda cubrir su servicio o deba ausentarse del mismo; considerando siempre que el objeto del procedimiento es que no se interrumpa, altere o se vea afectado el servicio en modo alguno.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Se concreta que la sustitución del personal en primera instancia será cubierta por el equipo de retén que son los trabajadores adscritos al propio servicio, lo cual garantiza la calidad del servicio a prestar.- El proceso de activación del protocolo de incidencias se acompaña de una imagen gráfica, lo cual proporciona una visión completa y clara del proceso; resultando la operativa descrita de ejecución sencilla y ágil.- Al regular el plazo comprometido de cobertura en caso de ausencia de algún miembro de la plantilla, el plazo se ajusta a las necesidades del servicio si el equipo que sustituye es el de retén, pero si el personal que hace la sustitución es del equipo de back up el tiempo es mayor y menos ajustado a las necesidades del servicio.	8,20 puntos



APARTADOS DE LA PROPUESTA	CRITERIOS DE VALORACIÓN	COMENTARIOS	PUNTOS
4) Plan que garantice la estabilidad del equipo asignado al servicio, tanto fijo como suplente (hasta 10 puntos)	<i>Se valorará el número de recursos propuestos y la adecuación del plan en atención al servicio cualificado que demanda la Fundación, así como a los ajustes del servicio referenciados en el Pliego de prescripciones técnicas, esto es, que tales recursos cuenten con la formación y experiencia profesional requerida, ya se trate del personal adscrito con carácter permanente como el previsto para suplencia. Asimismo, se valorarán las condiciones laborales del equipo que hagan atractiva su permanencia como empleados del adjudicatario y, por tanto, minimizando la rotación.</i>	<ul style="list-style-type: none">- El dimensionamiento del equipo de back up es elevado lo cual redundará en contar con un equipo lo más estable posible en caso de bajas u otras incidencias.- Se presenta el perfil profesional completo de parte del equipo de back up, compuesto por un cv del coordinador/recepcionista y tres cv's para el resto de perfiles profesionales, lo cual se valora positivamente ya que aporta datos concretos de parte del personal sustituto y su capacidad, de cara a que el equipo que presta el servicio aporte la formación y experiencia requerida en pliegos.- No se concreta el nº de recursos propuestos, se dice que se dispondrá de los recursos necesarios para cubrir la cláusula 6 del pliego, pero no se concreta de cuántos se trata, lo que impide valorar su suficiencia.- Asimismo, expone que garantizará la formación necesaria del personal según el pliego, pero no se detalla sus perfiles.- Destacan por idoneidad para minorar la rotación del personal el Plan de retribución flexible y los beneficios del club del empleado, además de la utilidad de realizar todos los trámites a través de la intranet.- En apoyo a las familias se detallan medidas concretas y se añade un cuadro resumen de mejoras adicionales destinadas a las familias que también se valoran positivamente a efectos de fidelizar los empleamos y reducir su rotación.	6,65 puntos
Total			41,60 puntos



4.2. AUXTEGRA INTEGRACIÓN SOCIAL, S.L.

APARTADOS DE LA PROPUESTA	CRITERIOS DE VALORACIÓN	COMENTARIOS	PUNTOS
1) <i>Sistema de supervisión del servicio prestado por cada una de las personas encargadas de la ejecución del contrato de acuerdo con lo previsto en el Pliego de prescripciones técnicas. (hasta 20 puntos)</i>	<i>Se valorará la concreción, calidad y completitud del plan de supervisión del servicio por parte de la persona responsable de la empresa adjudicataria, la frecuencia de las distintas labores de seguimiento, la existencia de un plan de visitas o reuniones periódico y el sistema de control de tareas que se pretenda utilizar.</i>	<ul style="list-style-type: none">- El plan de supervisión que se desarrolla con distintas fases y procedimientos es completo y detallado.- No se define con claridad quién es el interlocutor directo con la Fundación y, por tanto, desconocemos quien será responsable del sistema de supervisión.- La reunión que se propone del departamento de servicios del licitador, con el equipo de trabajo y la Fundación, no se considera adecuada ya que la Fundación debe mantener reuniones periódicas únicamente, con el equipo que realice las funciones de supervisión y/o seguimiento del contrato que asigne el licitador, pero no con el equipo de trabajo.- La frecuencia de las visitas de control diario para cada uno de los puestos es muy elevada y no responde a las necesidades propias del servicio, ni el dimensionamiento de puestos requiere esta frecuencia.- Las tareas a reflejar en el parte diario se refieren a cuestiones operativas del ámbito de seguridad y vigilancia y no al servicio objeto del pliego.	09,10 puntos



APARTADOS DE LA PROPUESTA	CRITERIOS DE VALORACIÓN	COMENTARIOS	PUNTOS
2) Plan formativo. El licitador establecerá un plan de formación relacionado con los distintos tipos de servicio objeto de la presente licitación que se impartirá al personal que ejecute el contrato durante el periodo inicial del mismo (hasta 8 puntos)	Se valorará la adecuación de la formación en atención a la naturaleza de los servicios objeto de la presente licitación, la inclusión de un curso sobre sensibilización y atención a personas con discapacidad, la organización de la formación considerando que la misma no puede interrumpir, alterar o afectar en modo alguno la prestación de los servicios licitados y el número de horas impartidas y la posibilidad de realizar la misma a distancia a fin de facilitar al personal su participación en ella.	<ul style="list-style-type: none">- El tiempo estimado para la formación teórica-práctica en relación a la operativa de actuación de la Fundación exigida en el pliego es adecuado.- Se citan tres niveles formativos, pero sólo se mencionan dos cursos aparte de la formación exigida en el pliego.- No se entiende a qué se refiere con “los mandos intermedios” como destinatarios de la formación.- Se habla de modalidad presencial y a distancia y se extiende sobremanera en la explicación teórica de la metodología en ambos casos, pero no se indica cómo se prestará la formación ofertada.- No se incluye formación sobre sensibilización y atención a personas con discapacidad.	2,40 puntos



APARTADOS DE LA PROPUESTA	CRITERIOS DE VALORACIÓN	COMENTARIOS	PUNTOS
3) Atención de incidencias. Definición del procedimiento a seguir por parte de la empresa adjudicataria para la subsanación de las incidencias derivadas del servicio y del personal asignado al mismo que afecten al correcto funcionamiento del servicio para garantizar la correcta prestación del mismo sin que perjudique el normal funcionamiento de la Fundación. (hasta 11 puntos)	<i>Se valorará la adecuación del procedimiento en atención a las distintas incidencias que se pudieran producir así como la rapidez en la resolución de las mismas, en particular, el plazo comprometido - en su caso- de sustitución de personal que por motivos justificados no pueda cubrir su servicio o deba ausentarse del mismo; considerando siempre que el objeto del procedimiento es que no se interrumpa, altere o se vea afectado el servicio en modo alguno.</i>	<ul style="list-style-type: none">- La descripción del procedimiento, que se llevará a cabo a través de una aplicación que el licitador aportará, es detallado y completo.- El plazo de sustitución comprometido en los tres supuestos descritos es adecuado.- En el protocolo se describen operativas del ámbito de seguridad y vigilancia (control de rondas, realización de rutas, realización de trayectos) que no tienen cabida en esta licitación.	7,30 puntos



APARTADOS DE LA PROPUESTA	CRITERIOS DE VALORACIÓN	COMENTARIOS	PUNTOS
4) Plan que garantice la estabilidad del equipo asignado al servicio, tanto fijo como suplente (hasta 10 puntos)	<i>Se valorará el número de recursos propuestos y la adecuación del plan en atención al servicio cualificado que demanda la Fundación, así como a los ajustes del servicio referenciados en el Pliego de prescripciones técnicas, esto es, que tales recursos cuenten con la formación y experiencia profesional requerida, ya se trate del personal adscrito con carácter permanente como el previsto para suplencia. Asimismo, se valorarán las condiciones laborales del equipo que hagan atractiva su permanencia como empleados del adjudicatario y, por tanto, minimizando la rotación.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Se facilita amplia información sobre condiciones laborales que aplicarán al equipo y que sin duda harán atractiva su permanencia en la empresa y, por tanto, reducirán la rotación.- Se indica que para cada puesto se tendrá en cuenta lo especificado en el Pliego de prescripciones técnicas como requisitos mínimos, pero no queda claro si está comprometiendo que todo el personal, incluyendo el subrogado, cumplirá con la formación adicional exigida al de nueva incorporación y, en caso de que así fuera, cómo pretende hacerlo.- El equipo de retén es para la provincia de Madrid y no se concreta el número exacto que se asignará al servicio por lo que la cantidad no se puede valorar por no conocer con claridad el número de recursos con los que se contaría.- No se propone un número de recursos por perfil profesional lo que impide conocer el dimensionamiento propuesto del equipo.	4,15 puntos
Total			22,95 puntos



4.3. CEESUR INTEGRACIÓN, S.L. Y PREMIATSU, S.L. (POTENCIAL U.T.E.)

APARTADOS DE LA PROPUESTA	CRITERIOS DE VALORACIÓN	COMENTARIOS	PUNTOS
1) <i>Sistema de supervisión del servicio prestado por cada una de las personas encargadas de la ejecución del contrato de acuerdo con lo previsto en el Pliego de prescripciones técnicas.</i> <i>(hasta 20 puntos)</i>	<i>Se valorará la concreción, calidad y completitud del plan de supervisión del servicio por parte de la persona responsable de la empresa adjudicataria, la frecuencia de las distintas labores de seguimiento, la existencia de un plan de visitas o reuniones periódico y el sistema de control de tareas que se pretenda utilizar.</i>	<ul style="list-style-type: none">- No queda clara la función de la figura del responsable/coordinador operativo del servicio, ya que en sus funciones se dice que tendrá presencia constante en el servicio durante toda la jornada y, por otro lado, se indica que se personará en las instalaciones al menos una vez al mes de forma programada, lo que resulta contradictorio. En cuanto a la visita mensual programada, no se hace constar su finalidad.- Por otro lado, no se explica suficientemente en qué casos la interlocución con la Fundación es a través del responsable operativo y en cuáles a través del responsable técnico, de modo que se desconoce quién ejercería de responsable de la supervisión.- Se menciona un programa de visitas de control, pero el mismo se desarrolla de forma escueta, mencionando tan sólo una reunión mensual de control y seguimiento e inspecciones periódicas sin definir frecuencia de éstas últimas.- Se detallan con claridad las distintas aplicaciones móviles y su usabilidad para el servicio tanto de los perfiles profesionales como de la supervisión del servicio, siendo las mismas adecuadas a tales fines.	8,30 puntos



APARTADOS DE LA PROPUESTA	CRITERIOS DE VALORACIÓN	COMENTARIOS	PUNTOS
2) Plan formativo. El licitador establecerá un plan de formación relacionado con los distintos tipos de servicio objeto de la presente licitación que se impartirá al personal que ejecute el contrato durante el periodo inicial del mismo (hasta 8 puntos)	Se valorará la adecuación de la formación en atención a la naturaleza de los servicios objeto de la presente licitación, la inclusión de un curso sobre sensibilización y atención a personas con discapacidad, la organización de la formación considerando que la misma no puede interrumpir, alterar o afectar en modo alguno la prestación de los servicios licitados y el número de horas impartidas y la posibilidad de realizar la misma a distancia a fin de facilitar al personal su participación en ella.	<ul style="list-style-type: none">- Se valora positivamente la evaluación en las distintas fases de la formación (antes, durante y después de cada curso) y el seguimiento.- La información de cada curso es detallada y concisa proporcionando una visión conjunta del curso clara.- Los cursos 1 y 2 de la formación inicial se deberían impartir antes del comienzo de la prestación del servicio, tal y como se indica en el Pliego de prescripciones técnicas, no respondiendo el calendario propuesto a tal exigencia.- El curso 1 de la formación continua sobre gestión ambiental no guarda relación alguna con las necesidades del servicio.- No se incluye formación sobre sensibilización y atención a personas con discapacidad, según se requiere en los pliegos.- Todos los cursos son en modalidad presencial y no se especifica cómo está previsto realizarlos para facilitar al personal asistir sin alterar la prestación del servicio.	2,40 puntos



APARTADOS DE LA PROPUESTA	CRITERIOS DE VALORACIÓN	COMENTARIOS	PUNTOS
3) Atención de incidencias. Definición del procedimiento a seguir por parte de la empresa adjudicataria para la subsanación de las incidencias derivadas del servicio y del personal asignado al mismo que afecten al correcto funcionamiento del servicio para garantizar la correcta prestación del mismo sin que perjudique el normal funcionamiento de la Fundación. (hasta 11 puntos)	<i>Se valorará la adecuación del procedimiento en atención a las distintas incidencias que se pudieran producir así como la rapidez en la resolución de las mismas, en particular, el plazo comprometido - en su caso- de sustitución de personal que por motivos justificados no pueda cubrir su servicio o deba ausentarse del mismo; considerando siempre que el objeto del procedimiento es que no se interrumpa, altere o se vea afectado el servicio en modo alguno.</i> .	<ul style="list-style-type: none">- Se desarrolla claramente la plataforma (en la nube) que pretenden utilizar para la gestión de incidencias con explicación detallada de las funcionalidades que ofrece cada módulo; las cuales dan adecuada respuesta a las problemáticas que pueden surgir del desarrollo de los servicios.- El plazo máximo comprometido de sustitución de personal es razonable.- Se detallan las funcionalidades de la herramienta, pero no el procedimiento a seguir en atención a las distintas incidencias.	6,35 puntos



APARTADOS DE LA PROPUESTA	CRITERIOS DE VALORACIÓN	COMENTARIOS	PUNTOS
4) Plan que garantice la estabilidad del equipo asignado al servicio, tanto fijo como suplente (hasta 10 puntos)	<i>Se valorará el número de recursos propuestos y la adecuación del plan en atención al servicio cualificado que demanda la Fundación, así como a los ajustes del servicio referenciados en el Pliego de prescripciones técnicas, esto es, que tales recursos cuenten con la formación y experiencia profesional requerida, ya se trate del personal adscrito con carácter permanente como el previsto para suplencia. Asimismo, se valorarán las condiciones laborales del equipo que hagan atractiva su permanencia como empleados del adjudicatario y, por tanto, minimizando la rotación.</i>	<ul style="list-style-type: none">- El nº de recursos del equipo de respuesta rápida es adecuado al servicio.- Los recursos cuentan con la formación y experiencia profesional requerida en el pliego, tanto el personal adscrito como el que lo sustituya.- No se indica el nº de recursos por perfil profesional que se adscribirán al servicio, solo se citan los perfiles.- No se aporta información valorable sobre las condiciones laborales del equipo que hagan atractiva su permanencia.	5,00 puntos
Total			22,05 puntos



4.4. ILUNION CEE OUTSOURCING S.A.

APARTADOS DE LA PROPUESTA	CRITERIOS DE VALORACIÓN	COMENTARIOS	PUNTOS
1) <i>Sistema de supervisión del servicio prestado por cada una de las personas encargadas de la ejecución del contrato de acuerdo con lo previsto en el Pliego de prescripciones técnicas. (hasta 20 puntos)</i>	<i>Se valorará la concreción, calidad y completitud del plan de supervisión del servicio por parte de la persona responsable de la empresa adjudicataria, la frecuencia de las distintas labores de seguimiento, la existencia de un plan de visitas o reuniones periódico y el sistema de control de tareas que se pretenda utilizar.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Se presenta un organigrama del servicio claro y completo, desarrollando las funciones de cada una de las personas responsables de la supervisión y coordinación del servicio.- Se garantiza un mínimo de ocho visitas mensuales de supervisión que nos parece adecuado, aunque no se especifica si esta frecuencia se mantendría durante toda la vigencia del contrato. Sin embargo, también se indica en el cuadrante de planificación de las supervisiones que deben mediar al menos 10 días entre una supervisión y otra, por lo que, en realidad, no queda clara la frecuencia de las visitas mensuales de supervisión.- La periodicidad en la coordinación estratégica resulta aceptable para los periodos de baja actividad o una vez transcurridos los primeros meses del inicio del contrato, pero no para el inicio del mismo ni para los periodos de alta actividad.- La periodicidad en la coordinación operacional resulta ajustada a las necesidades del servicio, pero si la reunión llegara a ser diaria porque el supervisor tenga una presencia diaria en las instalaciones tal y como se indica en la propuesta, resultaría una dedicación excesiva para las necesidades del servicio.	17,45 puntos



APARTADOS DE LA PROPUESTA	CRITERIOS DE VALORACIÓN	COMENTARIOS	PUNTOS
2) Plan formativo. El licitador establecerá un plan de formación relacionado con los distintos tipos de servicio objeto de la presente licitación que se impartirá al personal que ejecute el contrato durante el periodo inicial del mismo (hasta 8 puntos)	Se valorará la adecuación de la formación en atención a la naturaleza de los servicios objeto de la presente licitación, la inclusión de un curso sobre sensibilización y atención a personas con discapacidad, la organización de la formación considerando que la misma no puede interrumpir, alterar o afectar en modo alguno la prestación de los servicios licitados y el número de horas impartidas y la posibilidad de realizar la misma a distancia a fin de facilitar al personal su participación en ella.	<ul style="list-style-type: none">- En la formación inicial de la “organización general de la Fundación” no se especifica que esté incluida la formación exigida en el pliego antes del comienzo de la prestación del servicio. Por otra parte, esta formación se debe impartir a todo el personal, y no sólo al de nueva incorporación como se indica en la propuesta.- Se menciona que la formación tiene un carácter eminentemente telemático, pero falta una mayor concreción a fin de conocer cómo se prestaría cada uno de los cursos.- La duración de los cursos de la formación continua es acorde a las necesidades del servicio, pero en algunos casos su temática no resulta acorde a los destinatarios a los que van dirigidos por no responder a las funciones del puesto.- Resultan pocas las horas del curso de atención a personas con discapacidad, en relación a todo el contenido que se detalla, pues además se incluyen puntos concretos a tratar en el curso que no se ajustan ni a la temática aludida ni a la naturaleza del servicio.	3,60 puntos



APARTADOS DE LA PROPUESTA	CRITERIOS DE VALORACIÓN	COMENTARIOS	PUNTOS
3) Atención de incidencias. Definición del procedimiento a seguir por parte de la empresa adjudicataria para la subsanación de las incidencias derivadas del servicio y del personal asignado al mismo que afecten al correcto funcionamiento del servicio para garantizar la correcta prestación del mismo sin que perjudique el normal funcionamiento de la Fundación. (hasta 11 puntos)	<i>Se valorará la adecuación del procedimiento en atención a las distintas incidencias que se pudieran producir así como la rapidez en la resolución de las mismas, en particular, el plazo comprometido - en su caso- de sustitución de personal que por motivos justificados no pueda cubrir su servicio o deba ausentarse del mismo; considerando siempre que el objeto del procedimiento es que no se interrumpa, altere o se vea afectado el servicio en modo alguno.</i>	<ul style="list-style-type: none">- El tiempo de cobertura de personal ante una contingencia es adecuado, pero se centra principalmente en recurrir al personal asignado al servicio ese mismo día, con la consiguiente extensión de la jornada laboral.- En el cuadro que muestra los tiempos aproximados de respuesta para resolver las contingencias que no se pueden prever con antelación, se repite el mismo supuesto “otros turnos del mismo día” en los tres apartados, por lo que no sabemos si son tres tiempos diferenciados o sólo uno que por error se ha duplicado.- La bolsa de personal de reserva resulta insuficiente y poco concreta ya que no se especifica a qué perfiles hace referencia.- En el plan de corrección de incidencias se propone una lista de medidas a adoptar ante diferentes circunstancias observadas durante las inspecciones periódicas, de forma breve pero concisa y ajustada al servicio.	6,40 puntos



APARTADOS DE LA PROPUESTA	CRITERIOS DE VALORACIÓN	COMENTARIOS	PUNTOS
4) Plan que garantice la estabilidad del equipo asignado al servicio, tanto fijo como suplente (hasta 10 puntos)	<i>Se valorará el número de recursos propuestos y la adecuación del plan en atención al servicio cualificado que demanda la Fundación, así como a los ajustes del servicio referenciados en el Pliego de prescripciones técnicas, esto es, que tales recursos cuenten con la formación y experiencia profesional requerida, ya se trate del personal adscrito con carácter permanente como el previsto para suplencia. Asimismo, se valorarán las condiciones laborales del equipo que hagan atractiva su permanencia como empleados del adjudicatario y, por tanto, minimizando la rotación.</i>	<ul style="list-style-type: none">- No se entiende que el número de efectivos propuestos sea el mismo para periodos en los que no se llevan a cabo exposiciones así como para los periodos de mayor actividad. Por otro lado, en el nº de efectivos sólo se diferencia entre coordinador y auxiliares.- En la descripción de los perfiles profesionales se mezclan los perfiles profesionales del equipo actualmente adscrito (personal subrogado) a la ejecución del contrato, con los requisitos mínimos adicionales que deberá cumplir el nuevo personal en el caso de que sea necesario sustituir a alguno de los miembros ya adscritos, no quedando claro en definitiva cuántas personas asignan a la ejecución del contrato y su perfil respectivo.- Tanto las medidas específicas destinadas a la estabilidad de la plantilla del servicio como las medidas genéricas para todo el personal son atractivas, y sin duda ayudarán a conseguir su permanencia en la empresa y, por tanto, reducirán la rotación.	6,65 puntos
Total			34,10 puntos



4.5. INTEGRA MANTENIMIENTO GESTIÓN Y SERVICIOS INTEGRADOS CENTRO ESPECIAL DE EMPLEO, S.L.

APARTADOS DE LA PROPUESTA	CRITERIOS DE VALORACIÓN	COMENTARIOS	PUNTOS
1) <i>Sistema de supervisión del servicio prestado por cada una de las personas encargadas de la ejecución del contrato de acuerdo con lo previsto en el Pliego de prescripciones técnicas. (hasta 20 puntos)</i>	<i>Se valorará la concreción, calidad y completitud del plan de supervisión del servicio por parte de la persona responsable de la empresa adjudicataria, la frecuencia de las distintas labores de seguimiento, la existencia de un plan de visitas o reuniones periódico y el sistema de control de tareas que se pretenda utilizar.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Se presenta y desarrolla un organigrama del servicio claro y conciso.- Se presenta un planning inicial de control e inspección completo con la periodicidad y la fecha estimada de realización de las reuniones previstas e inspecciones.- Por la reiteración del término “centros” es posible que haya habido una malinterpretación del objeto del contrato ya que el servicio se desarrollará en un único centro, sede de la Fundación.- Se habla de coordinadores del servicio, pero no se concreta a qué perfil se refiere, aparte del coordinador general del servicio (recepcionista en turno de mañana).- No se define con claridad si hay un único interlocutor directo con la Fundación o si por el contrario son dos personas distintas, ya que en el organigrama y en el detalle de funciones posterior se define al Jefe de servicio como el interlocutor directo del contrato, y al mismo tiempo se menciona al supervisor del servicio como el interlocutor directo del servicio; esto impide saber, en última instancia, quién es el responsable del sistema de supervisión.	15,00 puntos



APARTADOS DE LA PROPUESTA	CRITERIOS DE VALORACIÓN	COMENTARIOS	PUNTOS
2) Plan formativo. El licitador establecerá un plan de formación relacionado con los distintos tipos de servicio objeto de la presente licitación que se impartirá al personal que ejecute el contrato durante el periodo inicial del mismo (hasta 8 puntos)	Se valorará la adecuación de la formación en atención a la naturaleza de los servicios objeto de la presente licitación, la inclusión de un curso sobre sensibilización y atención a personas con discapacidad, la organización de la formación considerando que la misma no puede interrumpir, alterar o afectar en modo alguno la prestación de los servicios licitados y el número de horas impartidas y la posibilidad de realizar la misma a distancia a fin de facilitar al personal su participación en ella.	<ul style="list-style-type: none">- Se presenta un plan formativo completo y desarrollado resultando ser adecuado en su conjunto a la naturaleza de los servicios objeto de la licitación, con las salvedades indicadas en los siguientes comentarios.- En la formación inicial propuesta no aparece la totalidad de la formación teórico-práctica exigida en el pliego a impartir antes del inicio del servicio. Por otro lado, esta formación debe ser para todo el personal contratado y no para los profesionales que vayan a trabajar por primera vez, como indica la propuesta.- Serían apropiados los cursos de formación específicos para la categoría de Coordinador, pero no se entiende el por qué van también destinados a las categorías de supervisor/responsable de centro ni, en realidad, a qué perfiles corresponderían estas categorías dentro del personal del servicio asignado al contrato.- El máximo de horas anuales por trabajador de la formación continua resulta muy reducido atendiendo a la oferta de cursos y la duración de cada uno de ellos.- Al no aparecer definidos los destinatarios de cada curso nos hace valorar negativamente que el curso de L.O.P.D. no sea acertado para los perfiles de auxiliares de sala y control de accesos, teniendo en cuenta además el punto anterior de que hay estipuladas un máximo de horas anuales por trabajador.- No se incluye un curso sobre sensibilización y atención a personas con discapacidad, el cual se exige en los pliegos como de obligada impartición.	2,80 puntos



APARTADOS DE LA PROPUESTA	CRITERIOS DE VALORACIÓN	COMENTARIOS	PUNTOS
3) Atención de incidencias. Definición del procedimiento a seguir por parte de la empresa adjudicataria para la subsanación de las incidencias derivadas del servicio y del personal asignado al mismo que afecten al correcto funcionamiento del servicio para garantizar la correcta prestación del mismo sin que perjudique el normal funcionamiento de la Fundación. (hasta 11 puntos)	<i>Se valorará la adecuación del procedimiento en atención a las distintas incidencias que se pudieran producir así como la rapidez en la resolución de las mismas, en particular, el plazo comprometido - en su caso- de sustitución de personal que por motivos justificados no pueda cubrir su servicio o deba ausentarse del mismo; considerando siempre que el objeto del procedimiento es que no se interrumpa, altere o se vea afectado el servicio en modo alguno.</i> .	<ul style="list-style-type: none">- El plan de sustitución de recursos es completo y desarrolla los distintos supuestos.- El tiempo comprometido de sustitución de bajas no programadas o contingencias es correcto y se ajusta a las necesidades del servicio licitado.- Se desarrolla en profundidad el Sistema integrado de gestión de incidencias, así como el sistema informático propuesto, de aplicación <i>on line</i>.	10,05 puntos



APARTADOS DE LA PROPUESTA	CRITERIOS DE VALORACIÓN	COMENTARIOS	PUNTOS
4) Plan que garantice la estabilidad del equipo asignado al servicio, tanto fijo como suplente (hasta 10 puntos)	<i>Se valorará el número de recursos propuestos y la adecuación del plan en atención al servicio cualificado que demanda la Fundación, así como a los ajustes del servicio referenciados en el Pliego de prescripciones técnicas, esto es, que tales recursos cuenten con la formación y experiencia profesional requerida, ya se trate del personal adscrito con carácter permanente como el previsto para suplencia. Asimismo, se valorarán las condiciones laborales del equipo que hagan atractiva su permanencia como empleados del adjudicatario y, por tanto, minimizando la rotación.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Se concreta el nº mínimo de personas de reserva o retén destinadas al servicio siendo los mismos suficientes a criterio de la Fundación.- Se desarrolla ampliamente el alcance de las competencias de una Unidad de Apoyo que se pone a disposición de los trabajadores y las líneas de actuación con los programas asociados en distintas fases; destacando la idoneidad de algunos de ellos como es el caso del programa de fisioterapia para algunos de los perfiles profesionales del contrato.- El Plan de Conciliación que se desarrolla es concreto y conciso y claramente atractivo para los trabajadores.	9,15 puntos
Total			37,00 puntos



4.6. KREA GESTIÓN DE LA CULTURA Y EL OCIO S.L

APARTADOS DE LA PROPUESTA	CRITERIOS DE VALORACIÓN	COMENTARIOS	PUNTOS
1) <i>Sistema de supervisión del servicio prestado por cada una de las personas encargadas de la ejecución del contrato de acuerdo con lo previsto en el Pliego de prescripciones técnicas. (hasta 20 puntos)</i>	<i>Se valorará la concreción, calidad y completitud del plan de supervisión del servicio por parte de la persona responsable de la empresa adjudicataria, la frecuencia de las distintas labores de seguimiento, la existencia de un plan de visitas o reuniones periódico y el sistema de control de tareas que se pretenda utilizar.</i>	<ul style="list-style-type: none">- En el plan de reuniones de seguimiento y coordinación no se refleja con claridad quién es la figura del Coordinador de la empresa, si se refiere al coordinador general del servicio o a otra figura no descrita.- El plan de visitas es breve pero concreto con una frecuencia y temporalidad de las reuniones de seguimiento adecuada, con la salvedad de que no parece oportuna la presencia del responsable de la Fundación junto con el equipo de trabajo.- El plazo de envío del informe diario no responde a lo requerido en el pliego.	12,45 puntos



APARTADOS DE LA PROPUESTA	CRITERIOS DE VALORACIÓN	COMENTARIOS	PUNTOS
2) Plan formativo. El licitador establecerá un plan de formación relacionado con los distintos tipos de servicio objeto de la presente licitación que se impartirá al personal que ejecute el contrato durante el periodo inicial del mismo (hasta 8 puntos)	Se valorará la adecuación de la formación en atención a la naturaleza de los servicios objeto de la presente licitación, la inclusión de un curso sobre sensibilización y atención a personas con discapacidad, la organización de la formación considerando que la misma no puede interrumpir, alterar o afectar en modo alguno la prestación de los servicios licitados y el número de horas impartidas y la posibilidad de realizar la misma a distancia a fin de facilitar al personal su participación en ella.	<ul style="list-style-type: none">- Plan de formación detallado y desarrollado por fases. Bien detallado el temario y adecuado a los servicios objeto de la licitación, con la salvedad que se indica más adelante.- No se especifica la formación teórico-práctica que se exige en el pliego antes del comienzo de la prestación del servicio.- Hay alguna acción formativa propuesta que no se ajusta en absoluto a las necesidades del servicio, ya que en el perfil de auxiliares de sala del pliego se indica expresamente que los auxiliares no deben dar opiniones acerca de la exposición o cualquier otro tipo de información, por lo que una formación acerca del contenido de las exposiciones es particularmente inadecuada.	4,80 puntos



APARTADOS DE LA PROPUESTA	CRITERIOS DE VALORACIÓN	COMENTARIOS	PUNTOS
3) Atención de incidencias. Definición del procedimiento a seguir por parte de la empresa adjudicataria para la subsanación de las incidencias derivadas del servicio y del personal asignado al mismo que afecten al correcto funcionamiento del servicio para garantizar la correcta prestación del mismo sin que perjudique el normal funcionamiento de la Fundación. (hasta 11 puntos)	<i>Se valorará la adecuación del procedimiento en atención a las distintas incidencias que se pudieran producir así como la rapidez en la resolución de las mismas, en particular, el plazo comprometido - en su caso- de sustitución de personal que por motivos justificados no pueda cubrir su servicio o deba ausentarse del mismo; considerando siempre que el objeto del procedimiento es que no se interrumpa, altere o se vea afectado el servicio en modo alguno.</i> .	<ul style="list-style-type: none">- Se citan y desarrollan brevemente algunos tipos de incidencias con la medida a aplicar en cada caso, aunque algunas de las incidencias citadas no se corresponden con los servicios objeto de la presente licitación.- El tiempo de reemplazo ante una ausencia imprevista es razonable.	6,30 puntos



APARTADOS DE LA PROPUESTA	CRITERIOS DE VALORACIÓN	COMENTARIOS	PUNTOS
4) Plan que garantice la estabilidad del equipo asignado al servicio, tanto fijo como suplente (hasta 10 puntos)	<i>Se valorará el número de recursos propuestos y la adecuación del plan en atención al servicio cualificado que demanda la Fundación, así como a los ajustes del servicio referenciados en el Pliego de prescripciones técnicas, esto es, que tales recursos cuenten con la formación y experiencia profesional requerida, ya se trate del personal adscrito con carácter permanente como el previsto para suplencia. Asimismo, se valorarán las condiciones laborales del equipo que hagan atractiva su permanencia como empleados del adjudicatario y, por tanto, minimizando la rotación.</i>	<ul style="list-style-type: none">- El desarrollo de la cobertura del servicio de recepción es clara y concisa con propuesta de turnos por puesto de trabajo.- Se valora la previsión de incluir a una persona adicional para la cobertura del servicio de control de acceso en periodos de gran volumen de visitantes y durante el turno de mañana para descargar al coordinador de esa función, aunque no está dentro del servicio exigido en el pliego.- Fuera del periodo expositivo no se requiere el servicio de auxiliares de sala ni control de acceso, como se indica en la propuesta, sólo se requiere el servicio de recepción y del coordinador general del servicio.- No se prevé la rotación del Coordinador del servicio lo que supone un riesgo en su necesaria sustitución en casos de indisposición.- El número de recursos del personal adscrito se adecua al servicio, pero falta concreción en el número de recursos de la bolsa de sustituciones, así como definir si estos últimos serían específicos por perfil profesional.- Se desarrolla un Plan de estabilidad del equipo con medidas concretas y ajustadas al servicio, atractivo para los trabajadores.	6,65 puntos
Total			30,20 puntos



4.7. NORMADAT, S.A.

APARTADOS DE LA PROPUESTA	CRITERIOS DE VALORACIÓN	COMENTARIOS	PUNTOS
1) <i>Sistema de supervisión del servicio prestado por cada una de las personas encargadas de la ejecución del contrato de acuerdo con lo previsto en el Pliego de prescripciones técnicas.</i> <i>(hasta 20 puntos)</i>	<i>Se valorará la concreción, calidad y completitud del plan de supervisión del servicio por parte de la persona responsable de la empresa adjudicataria, la frecuencia de las distintas labores de seguimiento, la existencia de un plan de visitas o reuniones periódico y el sistema de control de tareas que se pretenda utilizar.</i>	<ul style="list-style-type: none">- El plan de reuniones es breve pero conciso y dividido en fases.- Falta precisar si a las reuniones de seguimiento asiste el jefe de proyecto o también el coordinador y si éste es diferente al coordinador general del servicio, qué función tiene.- El sistema de control de tareas es completo, aunque falta concreción en el uso de la plataforma digital que se pretende usar dentro de los distintos procesos que se mencionan.	12,45 puntos



APARTADOS DE LA PROPUESTA	CRITERIOS DE VALORACIÓN	COMENTARIOS	PUNTOS
2) Plan formativo. El licitador establecerá un plan de formación relacionado con los distintos tipos de servicio objeto de la presente licitación que se impartirá al personal que ejecute el contrato durante el periodo inicial del mismo (hasta 8 puntos)	Se valorará la adecuación de la formación en atención a la naturaleza de los servicios objeto de la presente licitación, la inclusión de un curso sobre sensibilización y atención a personas con discapacidad, la organización de la formación considerando que la misma no puede interrumpir, alterar o afectar en modo alguno la prestación de los servicios licitados y el número de horas impartidas y la posibilidad de realizar la misma a distancia a fin de facilitar al personal su participación en ella.	<ul style="list-style-type: none">- El plan formativo no está suficientemente desarrollado. Sólo se menciona el mínimo de horas totales estimadas, la modalidad (<i>on line</i>) y tan sólo se citan cuatro cursos preseleccionados (todos relativos a la atención a personas con discapacidad) sin desarrollar temario, ni duración de cada uno de los cursos o a quién van dirigidos.	3,20 puntos



APARTADOS DE LA PROPUESTA	CRITERIOS DE VALORACIÓN	COMENTARIOS	PUNTOS
3) Atención de incidencias. Definición del procedimiento a seguir por parte de la empresa adjudicataria para la subsanación de las incidencias derivadas del servicio y del personal asignado al mismo que afecten al correcto funcionamiento del servicio para garantizar la correcta prestación del mismo sin que perjudique el normal funcionamiento de la Fundación. (hasta 11 puntos)	<i>Se valorará la adecuación del procedimiento en atención a las distintas incidencias que se pudieran producir así como la rapidez en la resolución de las mismas, en particular, el plazo comprometido - en su caso- de sustitución de personal que por motivos justificados no pueda cubrir su servicio o deba ausentarse del mismo; considerando siempre que el objeto del procedimiento es que no se interrumpa, altere o se vea afectado el servicio en modo alguno.</i> .	<ul style="list-style-type: none">- Se indica que los procedimientos serán canalizados a través de la figura del coordinador del proyecto, pero esta figura y sus funciones no están desarrolladas en el organigrama que aparece en la propuesta.- Se presenta un plan de gestión de incidencias estructurado por fases acorde a las incidencias propias del servicio.- Algunas de las funcionalidades de la herramienta digital de gestión de proyectos que se detallan no se ajustan al servicio (edición de datos de la tarea, listado de tareas no asignadas, gestión del tiempo de los empleados).- Se da un único plazo temporal para sustituciones sin especificar en qué casos aplicará ni a qué perfiles, no resultando el mismo adecuado para todos los supuestos.	4,55 puntos



APARTADOS DE LA PROPUESTA	CRITERIOS DE VALORACIÓN	COMENTARIOS	PUNTOS
4) Plan que garantice la estabilidad del equipo asignado al servicio, tanto fijo como suplente (hasta 10 puntos)	<i>Se valorará el número de recursos propuestos y la adecuación del plan en atención al servicio cualificado que demanda la Fundación, así como a los ajustes del servicio referenciados en el Pliego de prescripciones técnicas, esto es, que tales recursos cuenten con la formación y experiencia profesional requerida, ya se trate del personal adscrito con carácter permanente como el previsto para suplencia. Asimismo, se valorarán las condiciones laborales del equipo que hagan atractiva su permanencia como empleados del adjudicatario y, por tanto, minimizando la rotación.</i>	<ul style="list-style-type: none">- La propuesta de evitar la rotación excesiva para preservar la especialización nos parece adecuada en atención al servicio cualificado que demanda la Fundación.- El número de recursos propuestos se ajusta al servicio.- Falta concreción en la distribución del personal descrito, ya que no aparece el perfil del recepcionista, sólo diferencia entre la figura del coordinador/recepcionista y auxiliares.- No se concretan los recursos destinados al personal suplente sólo se menciona que se contará con este personal previamente contactado antes del inicio del servicio, pero sin especificar número de recursos, ni ningún otro dato relacionado con este personal.- Se afirma que todos los recursos (tanto fijo como suplente) se encuentran perfectamente cualificados y con la experiencia suficiente- Las medidas que se aportan en el Plan de estabilidad del equipo son correctas pero insuficientes ya que se basan en la formación, flexibilidad de horarios y reuniones de seguimiento con el personal lo que no resulta muy atractivo de cara a asegurar la estabilidad del equipo.	5,80 puntos
Total			26,00 puntos



4.8. SALZILLO SERVICIOS INTEGRALES, S.L.U. INTEGRANTES FUTURA UTE CON INCLUYE EMPLEO SOCIAL, S.L

APARTADOS DE LA PROPUESTA	CRITERIOS DE VALORACIÓN	COMENTARIOS	PUNTOS
1) <i>Sistema de supervisión del servicio prestado por cada una de las personas encargadas de la ejecución del contrato de acuerdo con lo previsto en el Pliego de prescripciones técnicas.</i> <i>(hasta 20 puntos)</i>	<i>Se valorará la concreción, calidad y completitud del plan de supervisión del servicio por parte de la persona responsable de la empresa adjudicataria, la frecuencia de las distintas labores de seguimiento, la existencia de un plan de visitas o reuniones periódico y el sistema de control de tareas que se pretenda utilizar.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Se detallan distintos niveles de coordinación, pero falta concreción acerca de la figura del coordinador/interlocutor por parte del licitador, y si responde a la misma figura del responsable del servicio del nivel 2 de coordinación interna. Tampoco se entiende a qué se refiere con otros agentes del nivel 4 de coordinación general. En definitiva, no queda claro qué figura haría las labores de supervisión del servicio.- El aplicativo web como sistema de control y los informes mensuales generados resultan una herramienta muy útil para el seguimiento del servicio.- La periodicidad de los informes y memorias es completa y detallada.	17,45 puntos



APARTADOS DE LA PROPUESTA	CRITERIOS DE VALORACIÓN	COMENTARIOS	PUNTOS
2) Plan formativo. El licitador establecerá un plan de formación relacionado con los distintos tipos de servicio objeto de la presente licitación que se impartirá al personal que ejecute el contrato durante el periodo inicial del mismo (hasta 8 puntos)	Se valorará la adecuación de la formación en atención a la naturaleza de los servicios objeto de la presente licitación, la inclusión de un curso sobre sensibilización y atención a personas con discapacidad, la organización de la formación considerando que la misma no puede interrumpir, alterar o afectar en modo alguno la prestación de los servicios licitados y el número de horas impartidas y la posibilidad de realizar la misma a distancia a fin de facilitar al personal su participación en ella.	<ul style="list-style-type: none">- Se menciona que con las puntuaciones obtenidas tras la formación inicial se elaborará una lista que servirá para la contratación de personal más cualificado. Atendiendo a la obligación del adjudicatario de subrogarse en el personal actualmente adscrito al servicio, no se entiende bien este planteamiento.- El plan de formación es amplio, detallado y estructurado en diferentes fases e incluye la temporalidad y el horario.- No obstante, no se especifica la totalidad de la formación teórico-práctica que el pliego exige que ha de impartirse antes del comienzo de la prestación del servicio, sólo se menciona “Historia conocimiento de la Fundación, donde se incluye “productos culturales y material promocional editado por nuestra entidad y pensamiento crítico a través del arte” temáticas éstas que no ha lugar en atención a las competencias y funciones asignadas a cada perfil.- El plan de formación inicial no está diferenciado por perfiles profesionales y algunos cursos no se ajustan a las necesidades de todos ellos.- No se entiende el cuadro con la distribución por horas del primer año.- Se incluye un curso de atención a personas con diversidad funcional que nos parece adecuado, pero no está claro si se impartiría en la formación inicial o en la segunda, ya que aparece reflejado en ambos momentos.	4,00 puntos



APARTADOS DE LA PROPUESTA	CRITERIOS DE VALORACIÓN	COMENTARIOS	PUNTOS
3) Atención de incidencias. Definición del procedimiento a seguir por parte de la empresa adjudicataria para la subsanación de las incidencias derivadas del servicio y del personal asignado al mismo que afecten al correcto funcionamiento del servicio para garantizar la correcta prestación del mismo sin que perjudique el normal funcionamiento de la Fundación. (hasta 11 puntos)	<i>Se valorará la adecuación del procedimiento en atención a las distintas incidencias que se pudieran producir así como la rapidez en la resolución de las mismas, en particular, el plazo comprometido - en su caso- de sustitución de personal que por motivos justificados no pueda cubrir su servicio o deba ausentarse del mismo; considerando siempre que el objeto del procedimiento es que no se interrumpa, altere o se vea afectado el servicio en modo alguno.</i> .	<ul style="list-style-type: none">- La parte dedicada al procedimiento de incidencias derivadas de la prestación del servicio es escueto e induce a confusión ya que no aporta soluciones ni tiempo de respuesta claros.- Los indicadores que se aportan son confusos y no se entiende su aplicación al servicio.- Se distinguen las incidencias en tres tipos de categorías y se enumera la gestión de las mismas en unos pasos, pero esto no se traslada al protocolo de regulación y resolución que resulta confuso y no acorde con el servicio.- El protocolo de recepción y tramitación es más claro, pero el plazo para el informe de incidencias debería reflejarse en el parte de servicio diario tal y como se indica en el pliego.- El plazo que se da para la sustitución en caso de ausencia o baja es adecuado, pero no sabemos si este plazo aplicaría también a las sustituciones que haya que cubrir con urgencia (que no interrumpan o alteren el servicio en modo alguno) ya que para estas últimas se dice que hay un protocolo, pero no se especifica el plazo comprometido.	3,65 puntos



APARTADOS DE LA PROPUESTA	CRITERIOS DE VALORACIÓN	COMENTARIOS	PUNTOS
4) Plan que garantice la estabilidad del equipo asignado al servicio, tanto fijo como suplente (hasta 10 puntos)	<i>Se valorará el número de recursos propuestos y la adecuación del plan en atención al servicio cualificado que demanda la Fundación, así como a los ajustes del servicio referenciados en el Pliego de prescripciones técnicas, esto es, que tales recursos cuenten con la formación y experiencia profesional requerida, ya se trate del personal adscrito con carácter permanente como el previsto para suplencia. Asimismo, se valorarán las condiciones laborales del equipo que hagan atractiva su permanencia como empleados del adjudicatario y, por tanto, minimizando la rotación.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Es apreciable la medida de flexibilizar la jornada laboral con horario flexible de entrada y/o salida, pero no ajustada a las necesidades del contrato del servicio que nos ocupa. Otro tanto sucedería con los turnos rotativos que se proponen para el perfil del coordinador general, dado que éste debe coincidir con el puesto de recepcionista en el turno de mañana.- Las medidas de corresponsabilidad, junto con el plan de conciliación e igualdad es completo y detallado, claramente atractivo para los trabajadores.- El número de recursos de la bolsa de trabajo resulta ajustado al servicio.- El sistema de promoción nos parece interesante, aunque en él se dice que las bajas y excedencias del coordinador del servicio las harán los auxiliares del servicio más preparados, y en otro apartado de la propuesta se indica que las hará el coordinador general. Faltaría concreción en este punto.	7,50 puntos
Total			32,60 puntos



4.9. SBC OUTSOURCING, S.L.

APARTADOS DE LA PROPUESTA	CRITERIOS DE VALORACIÓN	COMENTARIOS	PUNTOS
1) <i>Sistema de supervisión del servicio prestado por cada una de las personas encargadas de la ejecución del contrato de acuerdo con lo previsto en el Pliego de prescripciones técnicas.</i> <i>(hasta 20 puntos)</i>	<i>Se valorará la concreción, calidad y completitud del plan de supervisión del servicio por parte de la persona responsable de la empresa adjudicataria, la frecuencia de las distintas labores de seguimiento, la existencia de un plan de visitas o reuniones periódico y el sistema de control de tareas que se pretenda utilizar.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Se describen cuestiones operativas del ámbito de seguridad y vigilancia, así como terminología propia de esos servicios que no tienen cabida en esta licitación.- Se menciona la figura de 1 supervisor/inspector titular perteneciente a la estructura, y dos inspectores para cubrir las guardias, pero no se especifica a qué estructura pertenecen estos últimos ni sus funciones más allá de “optimizar la disponibilidad de supervisión”.- No están diferenciadas las funciones del Coordinador y del Coordinador oficial del servicio, y con respecto al coordinador/recepcionista; esta confusión se traduce en que no queda claro quién será el responsable de la supervisión del servicio.- Para el control del servicio se describen tres herramientas tecnológicas de forma concisa, siendo su funcionalidad útil a efectos de los procedimientos y controles que se citan.- Se habla de reuniones periódicas tanto con el responsable de la Fundación como con el equipo de trabajo, pero no se concreta la frecuencia de las mismas.- La periodicidad de la reunión para exponer el Plan de Calidad a la Fundación nos parece adecuada.	11,50 puntos



APARTADOS DE LA PROPUESTA	CRITERIOS DE VALORACIÓN	COMENTARIOS	PUNTOS
2) Plan formativo. El licitador establecerá un plan de formación relacionado con los distintos tipos de servicio objeto de la presente licitación que se impartirá al personal que ejecute el contrato durante el periodo inicial del mismo (hasta 8 puntos)	Se valorará la adecuación de la formación en atención a la naturaleza de los servicios objeto de la presente licitación, la inclusión de un curso sobre sensibilización y atención a personas con discapacidad, la organización de la formación considerando que la misma no puede interrumpir, alterar o afectar en modo alguno la prestación de los servicios licitados y el número de horas impartidas y la posibilidad de realizar la misma a distancia a fin de facilitar al personal su participación en ella.	<ul style="list-style-type: none">- Se presenta un cuadro resumen con el plan formativo, pero no se especifica a qué perfiles va dirigido cada curso ni se desprende si se propone que lo haga todo el personal.- La fecha prevista para la formación exigida por la Fundación en el pliego indica que la formación teórico-práctica de al menos 10 horas de duración, debe realizarse antes del inicio de la prestación del servicio, y en la propuesta se indica que esta formación se impartirá una vez iniciado el mismo.- Se considera que el curso de Excel/word propuesto de 30 horas para todo el personal no se ajusta a las necesidades del servicio ya que las funciones del perfil de auxiliares y control de acceso no lo requieren.- Se valora positivamente la inclusión del temario de todos los cursos aunque consideramos que algunos de los contenidos no se ajustan a las necesidades propias del servicio (utilización de macros en Excel, previsión y análisis de hipótesis...)- Se incluyen dos cursos sobre sensibilización y atención a personas con discapacidad específicos para exposiciones y entornos público cuya duración (6h. cada uno) y temporalidad (uno en el primer trimestre y otro en el primer semestre) resultan adecuadas.	4,80 puntos



APARTADOS DE LA PROPUESTA	CRITERIOS DE VALORACIÓN	COMENTARIOS	PUNTOS
3) Atención de incidencias. Definición del procedimiento a seguir por parte de la empresa adjudicataria para la subsanación de las incidencias derivadas del servicio y del personal asignado al mismo que afecten al correcto funcionamiento del servicio para garantizar la correcta prestación del mismo sin que perjudique el normal funcionamiento de la Fundación. (hasta 11 puntos)	<i>Se valorará la adecuación del procedimiento en atención a las distintas incidencias que se pudieran producir así como la rapidez en la resolución de las mismas, en particular, el plazo comprometido - en su caso- de sustitución de personal que por motivos justificados no pueda cubrir su servicio o deba ausentarse del mismo; considerando siempre que el objeto del procedimiento es que no se interrumpa, altere o se vea afectado el servicio en modo alguno.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Hay concreción y desarrollo en la tipología del tipo de incidencias, aunque las imágenes de las plantillas que se añaden son apenas legibles.- Por la metodología y algunos términos utilizados en la descripción de este apartado, se desprende que no está ajustado al servicio licitado, sino que está claramente enfocado a cuestiones de seguridad y vigilancia como son “rutas de inspección, entregas de llaves, falta de pericia del conserje, rutas de inspección, etc.- Se detallan de forma concisa las herramientas web y app que se utilizarán en la gestión del servicio siendo su funcionalidad útil a efectos de dar respuesta a las incidencias.- El plazo comprometido de sustitución del personal operativo en las distintas incidencias que se detallan nos parece adecuado y se ajusta a las necesidades del servicio,	8,20 puntos



APARTADOS DE LA PROPUESTA	CRITERIOS DE VALORACIÓN	COMENTARIOS	PUNTOS
4) Plan que garantice la estabilidad del equipo asignado al servicio, tanto fijo como suplente (hasta 10 puntos)	<i>Se valorará el número de recursos propuestos y la adecuación del plan en atención al servicio cualificado que demanda la Fundación, así como a los ajustes del servicio referenciados en el Pliego de prescripciones técnicas, esto es, que tales recursos cuenten con la formación y experiencia profesional requerida, ya se trate del personal adscrito con carácter permanente como el previsto para suplencia. Asimismo, se valorarán las condiciones laborales del equipo que hagan atractiva su permanencia como empleados del adjudicatario y, por tanto, minimizando la rotación.</i>	<ul style="list-style-type: none">- No queda claro el número de recursos previstos para la figura del coordinador general del servicio ya que en la propuesta se menciona la figura de “coordinadores” por lo que no sabemos si se refiere sólo al coordinador general y al coordinador oficial o habría algún recurso más.- Se detalla el número de recursos de retenes propuesto para el perfil de recepcionista/auxiliar, así como la formación adicional de 2 personas más, lo que permite contar con personal suficiente en caso de incidencias.- También se valora la propuesta de 2 suplentes para el perfil de coordinador/recepcionista.- Resultan interesantes las medidas del incremento de la retribución.	8,00 puntos
Total			32,50 puntos



4.10. SEPROASISTENCIA CEE, S.L.

APARTADOS DE LA PROPUESTA	CRITERIOS DE VALORACIÓN	COMENTARIOS	PUNTOS
1) <i>Sistema de supervisión del servicio prestado por cada una de las personas encargadas de la ejecución del contrato de acuerdo con lo previsto en el Pliego de prescripciones técnicas.</i> <i>(hasta 20 puntos)</i>	<i>Se valorará la concreción, calidad y completitud del plan de supervisión del servicio por parte de la persona responsable de la empresa adjudicataria, la frecuencia de las distintas labores de seguimiento, la existencia de un plan de visitas o reuniones periódico y el sistema de control de tareas que se pretenda utilizar.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Se aporta un organigrama de control y supervisión del servicio claro y conciso donde se menciona claramente la figura del interlocutor con la Fundación.- El plan de reuniones de seguimiento y la frecuencia de las mismas nos parece adecuado tanto las que se refieren al licitador y la Fundación como entre el licitador y el equipo de trabajo.- En el calendario de reuniones de seguimiento entre el licitador y la Fundación que se aporta, la figura que aparece como asistente de la Fundación, no ha lugar con el servicio motivo de la presente licitación, sino a un perfil enfocado a cuestiones de seguridad o vigilancia.- Las inspecciones que se proponen y su frecuencia en las distintas fases del contrato nos parecen adecuadas y están bien estructuradas.- El sistema de control de tareas mediante la herramienta informática que se propone resulta útil para el control y supervisión del servicio.	18,30 puntos



APARTADOS DE LA PROPUESTA	CRITERIOS DE VALORACIÓN	COMENTARIOS	PUNTOS
2) Plan formativo. El licitador establecerá un plan de formación relacionado con los distintos tipos de servicio objeto de la presente licitación que se impartirá al personal que ejecute el contrato durante el periodo inicial del mismo (hasta 8 puntos)	Se valorará la adecuación de la formación en atención a la naturaleza de los servicios objeto de la presente licitación, la inclusión de un curso sobre sensibilización y atención a personas con discapacidad, la organización de la formación considerando que la misma no puede interrumpir, alterar o afectar en modo alguno la prestación de los servicios licitados y el número de horas impartidas y la posibilidad de realizar la misma a distancia a fin de facilitar al personal su participación en ella.	<ul style="list-style-type: none">- El curso de primeros auxilios y formación en DESA propuesto se valora con una extensión en horas y contenido excesivo para la prestación del servicio requerido, y sin embargo no se menciona la formación teórico-práctica de la utilización del equipo desfibrilador instalado en la Fundación exigido en el pliego.- En el plan de formación no se detalla la duración de los cursos ni la modalidad de los mismos, salvo en el caso del curso de primeros auxilios y el de PRL. Por otro lado la información de los contenidos es escasa.- Se menciona que habrá formación previa, continua y de reciclaje, pero no se especifica a qué fase corresponde cada uno de los cursos propuestos.	2,80 puntos



APARTADOS DE LA PROPUESTA	CRITERIOS DE VALORACIÓN	COMENTARIOS	PUNTOS
3) Atención de incidencias. Definición del procedimiento a seguir por parte de la empresa adjudicataria para la subsanación de las incidencias derivadas del servicio y del personal asignado al mismo que afecten al correcto funcionamiento del servicio para garantizar la correcta prestación del mismo sin que perjudique el normal funcionamiento de la Fundación. (hasta 11 puntos)	<i>Se valorará la adecuación del procedimiento en atención a las distintas incidencias que se pudieran producir así como la rapidez en la resolución de las mismas, en particular, el plazo comprometido - en su caso- de sustitución de personal que por motivos justificados no pueda cubrir su servicio o deba ausentarse del mismo; considerando siempre que el objeto del procedimiento es que no se interrumpa, altere o se vea afectado el servicio en modo alguno.</i> .	<ul style="list-style-type: none">- Se desarrolla un plan completo y detallado para la gestión de incidencias, que incluye un plan de contingencias y el procedimiento a seguir.- Los tiempos de respuesta que se citan para los distintos tipos de incidencia son adecuados, y en particular el plazo comprometido ante las incidencias surgidas durante la prestación del servicio.- El portal de cliente en el caso de la comunicación de incidencias resulta una herramienta útil para su seguimiento.	10,35 puntos



APARTADOS DE LA PROPUESTA	CRITERIOS DE VALORACIÓN	COMENTARIOS	PUNTOS
4) Plan que garantice la estabilidad del equipo asignado al servicio, tanto fijo como suplente (hasta 10 puntos)	<i>Se valorará el número de recursos propuestos y la adecuación del plan en atención al servicio cualificado que demanda la Fundación, así como a los ajustes del servicio referenciados en el Pliego de prescripciones técnicas, esto es, que tales recursos cuenten con la formación y experiencia profesional requerida, ya se trate del personal adscrito con carácter permanente como el previsto para suplencia. Asimismo, se valorarán las condiciones laborales del equipo que hagan atractiva su permanencia como empleados del adjudicatario y, por tanto, minimizando la rotación.</i>	<ul style="list-style-type: none">- No se comenta el número de trabajadores que formará parte tanto del equipo de trabajo titular como del equipo de trabajo suplente (retén). Sólo se menciona que el equipo estará dimensionado acorde a las necesidades descritas en el pliego, pero no menciona un número concreto, lo que nos impide valorar adecuadamente este aspecto.- Se menciona que todos los miembros del equipo, tanto titular como sustituto, cumplirán con la formación y experiencia requerida en el pliego, pero incluye tanto la formación y experiencia que tiene el personal subrogado como la formación y experiencia adicional que se pide en el pliego en el caso de que al inicio o durante el contrato sea preciso sustituir a algunos de los miembros de modo que no nos queda claro su nivel de compromiso real respecto de la formación del personal.- En los objetivos del Plan de Conciliación laboral y familiar no se incluyen medidas concretas que hagan atractivo el plan al empleado.- Por otro lado, las medidas que se aportan en el Plan de motivación son correctas, pero insuficientes ya que se basan principalmente en la formación, flexibilidad de horarios y reuniones de trabajo con el personal lo que no resulta muy atractivo de cara a asegurar la estabilidad del equipo.	5,00 puntos
Total			36,45 puntos



4.11. SERLINGO SOCIAL, S.L.U.

APARTADOS DE LA PROPUESTA	CRITERIOS DE VALORACIÓN	COMENTARIOS	PUNTOS
1) <i>Sistema de supervisión del servicio prestado por cada una de las personas encargadas de la ejecución del contrato de acuerdo con lo previsto en el Pliego de prescripciones técnicas.</i> <i>(hasta 20 puntos)</i>	<i>Se valorará la concreción, calidad y completitud del plan de supervisión del servicio por parte de la persona responsable de la empresa adjudicataria, la frecuencia de las distintas labores de seguimiento, la existencia de un plan de visitas o reuniones periódico y el sistema de control de tareas que se pretenda utilizar.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Se valora positivamente la reunión previa con los responsables de la Fundación como inicio de la fase de transición y puesta en marcha del servicio, así como las reuniones previstas “de temporada”.- Se presenta un cuadro resumen con las medidas de supervisión que incluye la periodicidad y el número de visitas propuestas, todo lo cual resulta adecuado para el seguimiento del servicio.- En la reunión de seguimiento semanal del <i>Coordinador con el equipo de trabajo</i> no se especifica el horario previsto. Teniendo en cuenta los distintos turnos del personal según el servicio al que estén adscritos (recepción, auxi...) no parece viable celebrarla.- La descripción del sistema de gestión y sus herramientas interconectadas es amplio y detallado, permitiendo una adecuada supervisión, máxime considerando los distintos terminales disponibles para la evaluación.	18,80 puntos



APARTADOS DE LA PROPUESTA	CRITERIOS DE VALORACIÓN	COMENTARIOS	PUNTOS
2) Plan formativo. El licitador establecerá un plan de formación relacionado con los distintos tipos de servicio objeto de la presente licitación que se impartirá al personal que ejecute el contrato durante el periodo inicial del mismo (hasta 8 puntos)	Se valorará la adecuación de la formación en atención a la naturaleza de los servicios objeto de la presente licitación, la inclusión de un curso sobre sensibilización y atención a personas con discapacidad, la organización de la formación considerando que la misma no puede interrumpir, alterar o afectar en modo alguno la prestación de los servicios licitados y el número de horas impartidas y la posibilidad de realizar la misma a distancia a fin de facilitar al personal su participación en ella.	<ul style="list-style-type: none">- Regulación clara, amplia y detallada de la propuesta formativa, con calendario de las fechas y cursos.- No se menciona la formación teórico-práctica que se exige en el pliego antes del comienzo de la prestación del servicio.- Al ser todos los cursos en modalidad <i>on line</i>, sorprende que el curso de soporte vital y desfibrilador sea enteramente impartido en esa modalidad y no haya una parte práctica.- Al no especificar los destinatarios de cada curso se entiende que irán destinados a todo el personal del servicio, lo que en el caso concreto del curso de LOPD nos parece desproporcionado considerando el número de horas impartidas puesto que no se ajusta a las funciones principales del perfil de auxiliares de sala o control de accesos.- Al hilo del comentario anterior, la duración del curso de atención a personas con discapacidad nos parece escaso en comparación con la duración de otros cursos, ya que son todos los perfiles (coordinador general del servicio, recepción, auxiliares de sala, control de acceso) los que atienden a personas con discapacidad.	4,20 puntos



APARTADOS DE LA PROPUESTA	CRITERIOS DE VALORACIÓN	COMENTARIOS	PUNTOS
3) Atención de incidencias. Definición del procedimiento a seguir por parte de la empresa adjudicataria para la subsanación de las incidencias derivadas del servicio y del personal asignado al mismo que afecten al correcto funcionamiento del servicio para garantizar la correcta prestación del mismo sin que perjudique el normal funcionamiento de la Fundación. (hasta 11 puntos)	<i>Se valorará la adecuación del procedimiento en atención a las distintas incidencias que se pudieran producir así como la rapidez en la resolución de las mismas, en particular, el plazo comprometido - en su caso- de sustitución de personal que por motivos justificados no pueda cubrir su servicio o deba ausentarse del mismo; considerando siempre que el objeto del procedimiento es que no se interrumpa, altere o se vea afectado el servicio en modo alguno.</i> .	<ul style="list-style-type: none">- Los tipos de incidencia de emergencias de seguridad y sus protocolos se han descrito con excesivo detalle considerando que no se corresponden con las tareas a realizar, pues son propias de otros servicios y no de los servicios de esta licitación.- Las incidencias de los usuarios del servicio y el protocolo a seguir en cada caso, está bien detallado y sujeto a la descripción del servicio indicado en el pliego de prescripciones técnicas.- La herramienta descrita para el sistema de control de presencia y absentismo se detalla en profundidad, pero el procedimiento de verificación (alertas..) no se ajusta al servicio del pliego sino a servicios de otras características.- Para las ausencias no programadas se indica que la sustitución será de forma inmediata a través de la brigada de emergencia, pero no se cuantifica en tiempo real.	4,55 puntos



APARTADOS DE LA PROPUESTA	CRITERIOS DE VALORACIÓN	COMENTARIOS	PUNTOS
4) Plan que garantice la estabilidad del equipo asignado al servicio, tanto fijo como suplente (hasta 10 puntos)	<i>Se valorará el número de recursos propuestos y la adecuación del plan en atención al servicio cualificado que demanda la Fundación, así como a los ajustes del servicio referenciados en el Pliego de prescripciones técnicas, esto es, que tales recursos cuenten con la formación y experiencia profesional requerida, ya se trate del personal adscrito con carácter permanente como el previsto para suplencia. Asimismo, se valorarán las condiciones laborales del equipo que hagan atractiva su permanencia como empleados del adjudicatario y, por tanto, minimizando la rotación.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Se valora positivamente la propuesta de aumentar la categoría profesional del perfil del coordinador general del servicio.- Se dedican 2 recursos al perfil de coordinador general del servicio, y 1 al perfil de recepcionista, lo que no se ajusta a los perfiles profesionales y número de recursos por perfil del pliego. Los recursos de auxiliares de sala y control de accesos, sí nos parecen adecuados.- Los recursos descritos cuentan con la formación y experiencia requeridos en el pliego.- En la relación del personal con dedicación parcial al contrato no aparece la figura del coordinador general del servicio que se menciona a lo largo de la propuesta, por lo que no queda claro qué funciones realiza esa persona dentro del servicio.- No queda claro si el equipo de la <i>brigada emergencias y reserva</i> (corretornos) son 10 ó 15 auxiliares en toda la Comunidad de Madrid porque aparecen ambas cifras en la propuesta. Asimismo, no se indica cuántos de estos auxiliares estarían asignados al servicio de la presente licitación.- El cuadro de los medios personales del Plan de estabilidad no se puede valorar por su ilegibilidad.- Las medidas que se comentan en el Plan de Motivación y de incentivos laborales son correctas y en algunos casos innovadoras (encuestas motivación laboral), pero insuficientes ya que se basan principalmente en la flexibilidad laboral, ambiente de trabajo y formación, lo que por sí solas no resulta muy atractivo de cara a asegurar la estabilidad del equipo.-	6,65 puntos
Total			34,20 puntos



4.12. SERVICIOS INTEGRALES DE FINCAS URBANAS DE MADRID, S.L.

APARTADOS DE LA PROPUESTA	CRITERIOS DE VALORACIÓN	COMENTARIOS	PUNTOS
1) <i>Sistema de supervisión del servicio prestado por cada una de las personas encargadas de la ejecución del contrato de acuerdo con lo previsto en el Pliego de prescripciones técnicas. (hasta 20 puntos)</i>	<i>Se valorará la concreción, calidad y completitud del plan de supervisión del servicio por parte de la persona responsable de la empresa adjudicataria, la frecuencia de las distintas labores de seguimiento, la existencia de un plan de visitas o reuniones periódico y el sistema de control de tareas que se pretenda utilizar.</i>	<ul style="list-style-type: none">- No se menciona con claridad la figura de interlocutor con la Fundación, tan sólo se menciona que habrá un interlocutor designado por el licitador sin concretar quién es.- El sistema de gestión de calidad a través de herramienta informática propuesta para el sistema de control de tareas es completa, pero por su metodología, por el principal objetivo indicado “velar por los servicios de limpieza prestados” y por alguno de los ejemplos que se exponen, no parece que esté enfocado a la prestación del servicio del presente pliego.- Se incluye un plan de visitas de coordinación con la Fundación cuya frecuencia nos parece adecuada, pero no queda claro qué personas por parte del licitador asistirán a cada una de las reuniones ya que al desarrollar brevemente el motivo de la reunión mencionan unas personas y en el cuadro resumen del total de las visitas, aparecen otras personas distintas, por lo que no hay forma de saber la labor de cada una de ellas de cara a la supervisión del servicio.- El sistema de control de tareas mediante la app y la aplicación web que se propone resulta útil para el control y supervisión del servicio.	10,00 puntos



APARTADOS DE LA PROPUESTA	CRITERIOS DE VALORACIÓN	COMENTARIOS	PUNTOS
2) Plan formativo. El licitador establecerá un plan de formación relacionado con los distintos tipos de servicio objeto de la presente licitación que se impartirá al personal que ejecute el contrato durante el periodo inicial del mismo (hasta 8 puntos)	Se valorará la adecuación de la formación en atención a la naturaleza de los servicios objeto de la presente licitación, la inclusión de un curso sobre sensibilización y atención a personas con discapacidad, la organización de la formación considerando que la misma no puede interrumpir, alterar o afectar en modo alguno la prestación de los servicios licitados y el número de horas impartidas y la posibilidad de realizar la misma a distancia a fin de facilitar al personal su participación en ella.	<ul style="list-style-type: none">- Plan de formación desarrollado por fases, bien detallado el temario y adecuado a los servicios objeto de la licitación incluyendo varios cursos sobre atención a personas con discapacidad.- En el Plan formativo están previstos varios cursos teórico-prácticos de PRL y uno adicional específico de “conocimiento del centro” pero no queda claro si en estos cursos estaría incluida toda la formación que se exige en el pliego antes del comienzo de la prestación del servicio.- Falta detalle sobre la formación Previa, ya que no se desprende con claridad si será antes o durante el inicio del servicio, ya que se indica que dicha formación se llevará a cabo en los primeros días en que la persona entra a formar parte de la empresa.- La imagen del cronograma del Plan Formativo no se puede valorar por su ilegibilidad.	3,20 puntos



APARTADOS DE LA PROPUESTA	CRITERIOS DE VALORACIÓN	COMENTARIOS	PUNTOS
3) Atención de incidencias. Definición del procedimiento a seguir por parte de la empresa adjudicataria para la subsanación de las incidencias derivadas del servicio y del personal asignado al mismo que afecten al correcto funcionamiento del servicio para garantizar la correcta prestación del mismo sin que perjudique el normal funcionamiento de la Fundación. (hasta 11 puntos)	<i>Se valorará la adecuación del procedimiento en atención a las distintas incidencias que se pudieran producir así como la rapidez en la resolución de las mismas, en particular, el plazo comprometido - en su caso- de sustitución de personal que por motivos justificados no pueda cubrir su servicio o deba ausentarse del mismo; considerando siempre que el objeto del procedimiento es que no se interrumpa, altere o se vea afectado el servicio en modo alguno.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Algunas de las incidencias que se describen para recoger en el libro de incidencias son propias del ámbito de seguridad y vigilancia y no del servicio objeto del pliego.- El informe de gestión de incidencias está bien dimensionado.- En el esquema que muestra las vías de comunicación, no se percibe con claridad quien es el interlocutor con la Fundación, ni la metodología a seguir en caso de incidencias a fin de cubrir o atender las mismas con celeridad.- Se presenta un Plan de contingencias en ausencia del personal y el procedimiento a seguir detallado, pero no se concreta el plazo comprometido en caso de sustitución, tan sólo se dice que las bajas (programadas y no programadas) se cubrirán de forma inmediata lo que no aporta información real de cómo se verá afectado el servicio.	4,55 puntos



APARTADOS DE LA PROPUESTA	CRITERIOS DE VALORACIÓN	COMENTARIOS	PUNTOS
4) Plan que garantice la estabilidad del equipo asignado al servicio, tanto fijo como suplente (hasta 10 puntos)	<i>Se valorará el número de recursos propuestos y la adecuación del plan en atención al servicio cualificado que demanda la Fundación, así como a los ajustes del servicio referenciados en el Pliego de prescripciones técnicas, esto es, que tales recursos cuenten con la formación y experiencia profesional requerida, ya se trate del personal adscrito con carácter permanente como el previsto para suplencia. Asimismo, se valorarán las condiciones laborales del equipo que hagan atractiva su permanencia como empleados del adjudicatario y, por tanto, minimizando la rotación.</i>	<ul style="list-style-type: none">- En los efectivos por turno, y según se indica en el pliego, en el turno de mañana sólo habrá una persona en el puesto de recepción, no dos como se desprende en la propuesta, lo que implica que el servicio estaría sobredimensionado.- En el cuadro de “detalle de perfil/formación/experiencia y obligaciones”, se ha mezclado la información del supervisor del servicio, gestor del servicio y del coordinador, por lo que no permite distinguir si la formación y experiencia profesional se ajusta a lo referenciado en el pliego.- Falta claridad en las funciones del coordinador ya que se menciona que su trabajo se desarrollará fuera de las dependencias, y al mismo tiempo se indica que fuera de su horario estará siempre localizable como es requisito del pliego.- Se menciona la existencia de un equipo de brigada móvil en todo el territorio español sin determinar el número de recursos que se destinarían al contrato, por lo que no cabe valorar su suficiencia.- Algunos de los puntos propuestos en la planificación horaria no serían viables ya que afectarían a la demanda de cumplimiento de los horarios del servicio planteada por la Fundación.- En el programa de ajustes personales y sociales se mencionan algunas medidas interesantes que pudiera hacer atractiva la permanencia del equipo, pero al no cuantificarse no se puede valorar adecuadamente.	3,30 puntos
Total			21,05 puntos



4.13. SPEZIAL OUTSOURCING, S.L.

APARTADOS DE LA PROPUESTA	CRITERIOS DE VALORACIÓN	COMENTARIOS	PUNTOS
1) <i>Sistema de supervisión del servicio prestado por cada una de las personas encargadas de la ejecución del contrato de acuerdo con lo previsto en el Pliego de prescripciones técnicas.</i> <i>(hasta 20 puntos)</i>	<i>Se valorará la concreción, calidad y completitud del plan de supervisión del servicio por parte de la persona responsable de la empresa adjudicataria, la frecuencia de las distintas labores de seguimiento, la existencia de un plan de visitas o reuniones periódico y el sistema de control de tareas que se pretenda utilizar.</i>	<ul style="list-style-type: none">- La frecuencia de las visitas del responsable de operaciones a la Fundación está bien dimensionada, pero falta detallar la metodología a emplear, y la documentación que se generará antes, durante y después de las mismas.- La frecuencia de las reuniones de seguimiento y las personas que asistirán por parte de SPZ está bien dimensionado, pero falta detalle de los objetivos de las reuniones y seguimiento de las mismas.- Falta mencionar las funciones del supervisor de servicios más allá de acompañar al responsable de operaciones en las visitas de supervisión.- El sistema de control de presencia con lector de huella es completo, pero no se ajusta a las necesidades del servicio motivo de esta licitación.- La concreción en la disponibilidad horaria del responsable de operaciones nos parece adecuada a las necesidades del servicio.	10,00 puntos



APARTADOS DE LA PROPUESTA	CRITERIOS DE VALORACIÓN	COMENTARIOS	PUNTOS
2) Plan formativo. El licitador establecerá un plan de formación relacionado con los distintos tipos de servicio objeto de la presente licitación que se impartirá al personal que ejecute el contrato durante el periodo inicial del mismo (hasta 8 puntos)	Se valorará la adecuación de la formación en atención a la naturaleza de los servicios objeto de la presente licitación, la inclusión de un curso sobre sensibilización y atención a personas con discapacidad, la organización de la formación considerando que la misma no puede interrumpir, alterar o afectar en modo alguno la prestación de los servicios licitados y el número de horas impartidas y la posibilidad de realizar la misma a distancia a fin de facilitar al personal su participación en ella.	<ul style="list-style-type: none">- En la formación básica propuesta no se detallan el número de horas ni los destinatarios dentro de los distintos perfiles descritos en la licitación.- El cronograma del Plan de Formación ofrece una información insuficiente. Falta detalle del número de horas impartidas, destinatarios o modalidad (presencial u online) de los cursos presentados en el cronograma.- En el cronograma de formación se propone “servicio de extinción de incendios de 10 h” lo cual no parece necesario para el perfil de los puestos de la presente licitación.	1,20 puntos



APARTADOS DE LA PROPUESTA	CRITERIOS DE VALORACIÓN	COMENTARIOS	PUNTOS
3) Atención de incidencias. Definición del procedimiento a seguir por parte de la empresa adjudicataria para la subsanación de las incidencias derivadas del servicio y del personal asignado al mismo que afecten al correcto funcionamiento del servicio para garantizar la correcta prestación del mismo sin que perjudique el normal funcionamiento de la Fundación. (hasta 11 puntos)	<i>Se valorará la adecuación del procedimiento en atención a las distintas incidencias que se pudieran producir así como la rapidez en la resolución de las mismas, en particular, el plazo comprometido - en su caso- de sustitución de personal que por motivos justificados no pueda cubrir su servicio o deba ausentarse del mismo; considerando siempre que el objeto del procedimiento es que no se interrumpa, altere o se vea afectado el servicio en modo alguno.</i> .	<ul style="list-style-type: none">- Los plazos de sustitución tanto en el caso de que la misma sea propuesta por SPZ o en el caso de que sea a petición de la Fundación, son razonables.- El tiempo de cobertura en el caso de las sustituciones imprevistas es demasiado amplio en consideración a la naturaleza del servicio.- El protocolo de incidencias es muy genérico e incompleto.	4, 55 puntos



APARTADOS DE LA PROPUESTA	CRITERIOS DE VALORACIÓN	COMENTARIOS	PUNTOS
4) Plan que garantice la estabilidad del equipo asignado al servicio, tanto fijo como suplente (hasta 10 puntos)	<i>Se valorará el número de recursos propuestos y la adecuación del plan en atención al servicio cualificado que demanda la Fundación, así como a los ajustes del servicio referenciados en el Pliego de prescripciones técnicas, esto es, que tales recursos cuenten con la formación y experiencia profesional requerida, ya se trate del personal adscrito con carácter permanente como el previsto para suplencia. Asimismo, se valorarán las condiciones laborales del equipo que hagan atractiva su permanencia como empleados del adjudicatario y, por tanto, minimizando la rotación.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Sólo se concreta en número de recursos adicionales (Back up), el resto de recursos aparecen mencionados únicamente en el organigrama propio del servicio, pero sin desarrollar.- Las medidas que se citan en el Plan de estabilidad, podrían resultar atractivas para la permanencia del equipo, pero falta concreción en algunas de ellas para poder valorarlas.	5,00 puntos
Total			20,75 puntos



4.14. TRIANGLE SERVICIOS AUXILIARES, S.L.

APARTADOS DE LA PROPUESTA	CRITERIOS DE VALORACIÓN	COMENTARIOS	PUNTOS
1) <i>Sistema de supervisión del servicio prestado por cada una de las personas encargadas de la ejecución del contrato de acuerdo con lo previsto en el Pliego de prescripciones técnicas. (hasta 20 puntos)</i>	<i>Se valorará la concreción, calidad y completitud del plan de supervisión del servicio por parte de la persona responsable de la empresa adjudicataria, la frecuencia de las distintas labores de seguimiento, la existencia de un plan de visitas o reuniones periódico y el sistema de control de tareas que se pretenda utilizar.</i>	<ul style="list-style-type: none">- La frecuencia y la concreción de las visitas de inspección del servicio es acorde a las necesidades del mismo.- El sistema de control presencial y remoto así como la metodología y plantillas de documentación que se proporciona responden a la prestación de un servicio que no se ajusta al descrito en la presente licitación.- El centro de control de novedades como herramienta de control de tareas resultaría de mayor utilidad si no se exigiera en el pliego que los auxiliares no deben usar su teléfono móvil durante el servicio.	11,65 puntos



APARTADOS DE LA PROPUESTA	CRITERIOS DE VALORACIÓN	COMENTARIOS	PUNTOS
2) Plan formativo. El licitador establecerá un plan de formación relacionado con los distintos tipos de servicio objeto de la presente licitación que se impartirá al personal que ejecute el contrato durante el periodo inicial del mismo (hasta 8 puntos)	Se valorará la adecuación de la formación en atención a la naturaleza de los servicios objeto de la presente licitación, la inclusión de un curso sobre sensibilización y atención a personas con discapacidad, la organización de la formación considerando que la misma no puede interrumpir, alterar o afectar en modo alguno la prestación de los servicios licitados y el número de horas impartidas y la posibilidad de realizar la misma a distancia a fin de facilitar al personal su participación en ella.	<ul style="list-style-type: none">- La información que aporta el Plan de formación es escasa e incompleta. Sólo se mencionan los temas sobre los que versará la formación, sin concretar los cursos, ni las horas que se impartirán en cada uno. Tan sólo se menciona que hay un calendario previsto, y se cita la existencia de dos sesiones formativas con un mínimo de horas por trabajador y año, pero no se facilitan más detalles por lo que no se puede valorar.- Respecto a la modalidad de celebración de los cursos se menciona la existencia de una plataforma eLearning self, pero no se concreta si sería para la totalidad de los cursos o sólo para una parte.- La formación propuesta en el conocimiento y manejo de sistemas de alarmas no responde a las necesidades del servicio de la presente licitación.- No parece lo más adecuado que sea el trabajador quien se inscriba a todos los cursos que quiera sin restricción, ya que consideramos debe establecerse un plan atendiendo a las necesidades de cada perfil y su desempeño en el servicio.	1,20 puntos



APARTADOS DE LA PROPUESTA	CRITERIOS DE VALORACIÓN	COMENTARIOS	PUNTOS
3) Atención de incidencias. Definición del procedimiento a seguir por parte de la empresa adjudicataria para la subsanación de las incidencias derivadas del servicio y del personal asignado al mismo que afecten al correcto funcionamiento del servicio para garantizar la correcta prestación del mismo sin que perjudique el normal funcionamiento de la Fundación. (hasta 11 puntos)	<i>Se valorará la adecuación del procedimiento en atención a las distintas incidencias que se pudieran producir así como la rapidez en la resolución de las mismas, en particular, el plazo comprometido - en su caso- de sustitución de personal que por motivos justificados no pueda cubrir su servicio o deba ausentarse del mismo; considerando siempre que el objeto del procedimiento es que no se interrumpa, altere o se vea afectado el servicio en modo alguno.</i> .	<ul style="list-style-type: none">- Falta de claridad y concreción en el procedimiento para la atención de incidencias, que no se adecua a lo requerido en el pliego con respecto al procedimiento a seguir ante una incidencia, ya que se realiza un reporte en varias fases y a varios interlocutores ajenos a la Fundación antes de llegar a ésta, lo que ralentiza el proceso y otorga capacidad de decisión a personas ajenas al propio servicio y no involucradas, aparentemente, en su seguimiento.- El plazo comprometido para resolver cualquier imprevisto es adecuado a las necesidades del servicio.	6,40 puntos



APARTADOS DE LA PROPUESTA	CRITERIOS DE VALORACIÓN	COMENTARIOS	PUNTOS
4) Plan que garantice la estabilidad del equipo asignado al servicio, tanto fijo como suplente (hasta 10 puntos)	<i>Se valorará el número de recursos propuestos y la adecuación del plan en atención al servicio cualificado que demanda la Fundación, así como a los ajustes del servicio referenciados en el Pliego de prescripciones técnicas, esto es, que tales recursos cuenten con la formación y experiencia profesional requerida, ya se trate del personal adscrito con carácter permanente como el previsto para suplencia. Asimismo, se valorarán las condiciones laborales del equipo que hagan atractiva su permanencia como empleados del adjudicatario y, por tanto, minimizando la rotación.</i>	<ul style="list-style-type: none">- No está claro si el número de recursos que se citan de la bolsa de candidatos especializada se refiere también al equipo de retén, el cual se menciona, pero no se dimensiona.- No se concreta la formación ni el perfil profesional del personal adscrito ni tampoco del integrante de la bolsa de trabajadores, si es que se refiere al personal suplente.- Las medidas que se comentan en el Plan de estabilidad son correctas, pero insuficientes ya que se basan principalmente en las reuniones con el personal, formación, y rotación de puestos, lo que por sí solas no resulta muy atractivo de cara a asegurar la estabilidad del equipo	2,50 puntos
Total			21,75 puntos



4.15 . VALORIZA CENTRO ESPECIAL DE EMPLEO, S.L.

APARTADOS DE LA PROPUESTA	CRITERIOS DE VALORACIÓN	COMENTARIOS	PUNTOS
1) <i>Sistema de supervisión del servicio prestado por cada una de las personas encargadas de la ejecución del contrato de acuerdo con lo previsto en el Pliego de prescripciones técnicas.</i> <i>(hasta 20 puntos)</i>	<i>Se valorará la concreción, calidad y completitud del plan de supervisión del servicio por parte de la persona responsable de la empresa adjudicataria, la frecuencia de las distintas labores de seguimiento, la existencia de un plan de visitas o reuniones periódico y el sistema de control de tareas que se pretenda utilizar.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Bien definido el organigrama y las personas que realizarán la interlocución con la Fundación.- El plan de supervisión es completo, bien dimensionado y suficientemente detallado, pero la frecuencia propuesta para las reuniones gerente del servicio-coordinador y gerente del servicio - Fundación resulta insuficiente.- Tanto las reuniones de coordinación individual como las de coordinación grupal nos parecen acertadas en frecuencia y objetivos marcados.- Son adecuadas las visitas aleatorias semanales para el control de presencia y la uniformidad.- El sistema de control de presencia y tareas mediante la plataforma propuesta para el control de fichaje y turnos es muy completo.- Informe mensual del servicio ajustado a las necesidades del mismo.	18,30 puntos



APARTADOS DE LA PROPUESTA	CRITERIOS DE VALORACIÓN	COMENTARIOS	PUNTOS
2) Plan formativo. El licitador establecerá un plan de formación relacionado con los distintos tipos de servicio objeto de la presente licitación que se impartirá al personal que ejecute el contrato durante el periodo inicial del mismo (hasta 8 puntos)	Se valorará la adecuación de la formación en atención a la naturaleza de los servicios objeto de la presente licitación, la inclusión de un curso sobre sensibilización y atención a personas con discapacidad, la organización de la formación considerando que la misma no puede interrumpir, alterar o afectar en modo alguno la prestación de los servicios licitados y el número de horas impartidas y la posibilidad de realizar la misma a distancia a fin de facilitar al personal su participación en ella.	<ul style="list-style-type: none">- La oferta formativa propuesta se presenta de forma completa y concisa agrupada por los destinatarios a los que va dirigida, lo cual favorece la adecuación de la misma. Así mismo, incluye aspectos como la metodología, documentación y evaluaciones que complementan la oferta.- Falta concreción sobre la modalidad -presencial u online- en que se impartirá cada uno de los cursos propuestos. Se habla de que los cursos tendrán, por regla general, una modalidad mixta, pero no se concreta para cada curso.- Muy acertada la formación específica de 20h. para el puesto de coordinador-recepcionista, así como la formación de reciclaje y la inclusión de píldoras de refuerzo ante deficiencias en el desempeño de las funciones del personal.- El tiempo de la formación propuesta en atención a personas con discapacidad/diversidad funcional resulta insuficiente al estar englobado en la misma formación con otras materias de muy diferente índole.- Salvo en la primera fase de la formación que sí se especifica el calendario, en el resto no se concretan las fechas previstas de la formación.	5,60 puntos



APARTADOS DE LA PROPUESTA	CRITERIOS DE VALORACIÓN	COMENTARIOS	PUNTOS
3) Atención de incidencias. Definición del procedimiento a seguir por parte de la empresa adjudicataria para la subsanación de las incidencias derivadas del servicio y del personal asignado al mismo que afecten al correcto funcionamiento del servicio para garantizar la correcta prestación del mismo sin que perjudique el normal funcionamiento de la Fundación. (hasta 11 puntos)	<i>Se valorará la adecuación del procedimiento en atención a las distintas incidencias que se pudieran producir así como la rapidez en la resolución de las mismas, en particular, el plazo comprometido - en su caso- de sustitución de personal que por motivos justificados no pueda cubrir su servicio o deba ausentarse del mismo; considerando siempre que el objeto del procedimiento es que no se interrumpa, altere o se vea afectado el servicio en modo alguno.</i>	<ul style="list-style-type: none">- El equipo de actuación rápida para incidencias imprevistas debería contar con algún recurso más.- Se habla de bolsa de empleo para sustituciones o nuevas altas, pero no se concreta el número de recursos que la componen con lo cual no cabe valorar su adecuación al servicio.- Apropiado el tiempo de cobertura del servicio ante incidencias imprevistas con la acertada concreción de que se mantendrá las 24h los 365 días del año.- Muy detallado el protocolo de incidencias con ejemplos reales, con plazo temporal de resolución, ajustado al servicio.- Si bien es apropiada la propuesta de organizar a los profesionales de modo que cuenten con conocimiento de todos los puestos, esta debería ajustarse a los perfiles y funciones exigidos en el pliego.- Se valora positivamente la concreción de que cualquier cambio en la plantilla quede reflejado en el parte de incidencias diario.	9.10 puntos



APARTADOS DE LA PROPUESTA	CRITERIOS DE VALORACIÓN	COMENTARIOS	PUNTOS
4) Plan que garantice la estabilidad del equipo asignado al servicio, tanto fijo como suplente (hasta 10 puntos)	<i>Se valorará el número de recursos propuestos y la adecuación del plan en atención al servicio cualificado que demanda la Fundación, así como a los ajustes del servicio referenciados en el Pliego de prescripciones técnicas, esto es, que tales recursos cuenten con la formación y experiencia profesional requerida, ya se trate del personal adscrito con carácter permanente como el previsto para suplencia. Asimismo, se valorarán las condiciones laborales del equipo que hagan atractiva su permanencia como empleados del adjudicatario y, por tanto, minimizando la rotación.</i>	<ul style="list-style-type: none">- El organigrama del servicio presentado es claro y preciso, así como los recursos atendiendo a la adecuación del plan de calidad que demanda la Fundación.- La propuesta de que todos los profesionales del servicio serán polivalentes pudiendo llegar de manera puntual a cubrir las necesidades del servicio, nos parece adecuado excepto en el perfil del coordinador general del servicio, y siempre y cuando no redunde en un menoscabo del servicio.- Se detallan las funciones de los perfiles profesionales referenciados en el pliego.- Muy detallado el procedimiento de la bolsa de empleo y la colaboración con distintos programas.- Las condiciones laborales presentadas son atractivas en todos los supuestos planteados.- Consideramos que el acceso a la app, no se debe considerar como una medida que promueve la estabilidad propiamente dicha.- El sistema Flex-working, es interesante, pero de difícil aplicación para la mayor parte de los puestos del servicio motivo de esta licitación.	7,50 puntos
Total			40,50 puntos



Y para que conste la valoración realizada se suscribe el presente en Madrid a 25 de abril de 2023.

Marta Mazquiarán
Jefa de Asuntos Generales
FUNDACIÓN CANAL