

Este documento se ha obtenido directamente del original que contenía todas las firmas auténticas y se han ocultado los datos personales protegidos y los códigos que permitirían acceder al original

SERVICIO DE “RECEPCIÓN, ATENCIÓN AL PÚBLICO Y ESTAFETA EN LA AGENCIA PARA LA ADMINISTRACIÓN DIGITAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID”

Número de expediente: ECON/000119/2022

**Informe técnico de valoración de criterios cualitativos
cuya cuantificación depende de un juicio de valor**



Contenido

1	INTRODUCCIÓN.....	3
2	CRITERIOS OBJETIVOS DE ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO.....	3
3	JUICIO DE VALOR Y CUANTIFICACIÓN DE LOS CRITERIOS CUALITATIVOS	6
3.1	ACCIONA FACILITY SERVICES, S.A.	6
3.2	COBRA SERVICIOS AUXILIARES, S.A.	9
3.3	CONSULTORES Y ASESORES COLAVORO, S.L.....	11
3.4	EULEN, S.A.	13
3.5	GARCIA RUESTRA SA.....	16
3.6	MITIE FACILITIES SERVICES, S.A.....	18
3.7	ORDAX EMPLEA, S.L.	21
3.8	SERVICIOS PROFESIONALES Y PROYECTOS, S.L.....	23
3.9	SPEZIAL OUTSOURCING SERVICIOS, S.L.....	26
3.10	TRIANGLE SERVICIOS AUXILIARES.....	28
4	RESUMEN FINAL DE PUNTUACIONES	31

1 INTRODUCCIÓN

Reunida la mesa de contratación de la Agencia el día 10 de abril de 2023, a partir de las 10:00 h, se celebró la Mesa de Subsanación y Apertura Sobre Técnico del expediente ECON/000119/2022 RECEPCIÓN, ATENCIÓN AL PÚBLICO Y ESTAFETA EN LA AGENCIA PARA LA ADMINISTRACIÓN DIGITAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID, procediendo a continuación al acto público de apertura de sobre técnico de las proposiciones técnicas de los siguientes licitadores:

Nº	EMPRESA	NIF
1	ACCIONAFACILITY SERVICES, S.A.	A08175994
2	COBRA SERVICIOS AUXILIARES S.A.	A81739617
3	CONSULTORES Y ASESORES COLAVORO SL	B82146689
4	EULEN S.A.	A28517308
5	GARCIA Riestra S.A.	A39052501
6	MITIE FACILITIES SERVICES, S.A.U.	A28506038
7	ORDAX EMPLEA S.L	B16775637
8	SERVICIOS PROFESIONALES Y PROYECTOS,S.L.	B78689635
9	SPEZIAL OUTSOURCING SERVICIOS SL	B10590073
10	TRIANGLE SERVICIOS AUXILIARES SL	B84495837

2 CRITERIOS OBJETIVOS DE ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO

Tal y como se indica en el punto 8, de la cláusula 1 del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares para la valoración de los criterios cualitativos criterios cuya cuantificación depende de un juicio de valor (Hasta 30 puntos), se tendrá en cuenta lo siguiente:

CRITERIO NÚMERO 3.- VALORACIÓN DE LA PROPUESTA TÉCNICA: Hasta 30 puntos

Se tendrá en cuenta para valorar este criterio la presentación de una propuesta técnica claramente identificada, que incluya todos los aspectos relacionados con la prestación del servicio, descritos en el pliego de prescripciones técnicas, valorándose para todos ellos la adecuación de la solución propuesta a las necesidades del servicio:

3.1 Enfoque del servicio y organización del equipo de trabajo: Hasta 15 puntos.

En este subcriterio se valorará:

3.1.1 Composición, organización y dedicación del equipo de trabajo propuesto, perfiles, roles, grado de participación y actividades a realizar por los miembros del equipo, para cada una de las funciones especificadas en el pliego de prescripciones técnicas, en situaciones de normalidad en el servicio. Hasta 8 puntos.

3.1.2 Propuesta de gestión e integración del equipo de trabajo. Propuestas presentadas que permitan a la Agencia la flexibilidad en la gestión de las capacidades ante picos de trabajo y la disponibilidad de recursos adicionales a los inicialmente previstos, valorándose el tiempo máximo y condiciones para su incorporación cuando sean demandados por la Agencia, ante situaciones de excepcionalidad en el servicio. Hasta 7 puntos.

3.2 Propuesta de valor añadido para el servicio: Hasta 10 puntos.

En este subcriterio se valorará la propuesta de mejora que suponga un valor añadido para el servicio.

3.2.1 Trabajos de recepción y atención al público: respecto de la atención e información al público, del soporte a la gestión al público y la información facilitada o las comunicaciones telefónicas o recepción de encargos y avisos. Hasta 5 puntos.

3.2.2 Trabajos de estafeta y soporte a la recepción: respecto de la gestión de franqueo, depósito, entrega, recogida y distribución de correspondencia, porteo de paquetería y objetos de pequeñas dimensiones o para los trabajos administrativos propios de la recepción y acceso. Hasta 5 puntos.

3.3 Metodología de seguimiento y control del servicio: Hasta 5 puntos.

En este subcriterio se valorará:

3.3.1 Modelo propuesto para el seguimiento del servicio: organización de seguimiento del servicio, tipos y periodicidad de reuniones de seguimiento, informes a elaborar para el seguimiento de los periodos definidos, responsables e integrantes por parte del equipo adscrito a la ejecución del contrato. Hasta 3 puntos.

3.3.2 Propuesta para el análisis y gestión de riesgos del servicio. Propuesta efectuada para identificar y gestionar los riesgos identificados durante la ejecución del servicio. Hasta 2 puntos.

Se valorará el contenido del **enfoque del servicio y organización del equipo** de trabajo propuesto en función de la presentación de una propuesta técnica claramente identificada, que incluya todos los aspectos relacionados con la prestación del servicio descritos en el pliego de prescripciones técnicas, valorándose para todos ellos la adecuación de la solución propuesta a las necesidades del servicio: los siguientes apartados:

- Composición, organización y dedicación del equipo de trabajo, grado de participación y actividades a realizar por los miembros del equipo: hasta 8,00 puntos.
- Flexibilidad en la gestión de las capacidades ante picos de trabajo, disponibilidad de recursos adicionales a los inicialmente previstos: hasta 7,00 puntos.

Se valorará el contenido de la **propuesta de valor añadido para el servicio** en función de la presentación de una propuesta técnica claramente identificada, que incluya todos los aspectos relacionados con la prestación del servicio descritos en el pliego de prescripciones técnicas, valorándose para todos ellos la adecuación de la solución propuesta a las necesidades del servicio: los siguientes apartados:

- Valor añadido para el servicio de recepción y atención al público: hasta 5 puntos.
- Valor añadido para el servicio de estafeta y apoyo a recepción: hasta 5 puntos.

Y finalmente, se valorará el contenido de la **metodología de seguimiento y control del servicio** propuesta en función de la presentación de una propuesta técnica claramente identificada, que incluya todos los aspectos relacionados con la prestación del servicio descritos en el pliego de prescripciones

técnicas, valorándose para todos ellos la adecuación de la solución propuesta a las necesidades del servicio: los siguientes apartados:

- Organización de seguimiento del servicio: hasta 3 puntos.
- Análisis y gestión de riesgos del servicio: hasta 2 puntos.

La valoración de los criterios señalados se realizará en función de la presentación de una propuesta técnica claramente identificada, que incluya todos los aspectos relacionados con la prestación del servicio descritos en el pliego de prescripciones técnicas, valorándose para todos ellos la adecuación de la solución propuesta a las necesidades del servicio, de acuerdo con el siguiente criterio:

Juicio	Puntuación
Propuesta muy notable con un nivel de detalle completo, y la información es precisa para el servicio.	100%
Propuesta notable con un nivel de detalle bueno, y la información es válida para el servicio	75%
Propuesta suficiente con un nivel de detalle suficiente y la información es la mínima para el servicio	50%
Propuesta insuficiente con un nivel de detalle bajo y la información es escasa para el servicio	25%
Propuesta deficiente con un nivel de detalle no valorable y la información inconsistente para el servicio	0%

Y las puntuaciones asignadas en función del juicio de valor realizado son:

	Muy notable	Notable	Suficiente	Insuficiente
	100%	75%	50%	25%
Valoración	30,00	22,50	15,00	7,50
3.1 ENFOQUE DEL SERVICIO Y ORGANIZACIÓN DEL EQUIPO DE TRABAJO: Hasta 15 puntos.	15,00	11,25	7,50	3,75
Composición, organización y dedicación del equipo de trabajo	4,00	3,00	2,00	1,00
Grado de participación y actividades a realizar por los miembros del equipo	4,00	3,00	2,00	1,00
Flexibilidad en la gestión de las capacidades ante picos de trabajo	4,00	3,00	2,00	1,00
Disponibilidad de recursos adicionales a los inicialmente previstos	3,00	2,25	1,50	0,75
3.2 PROPUESTA DE VALOR AÑADIDO PARA EL SERVICIO: Hasta 10 puntos.	10,00	7,50	5,00	2,50
Valor añadido para el servicio de recepción y atención al público	5,00	3,75	2,50	1,25
Valor añadido para el servicio de estafeta y apoyo a recepción	5,00	3,75	2,50	1,25
3.3 METODOLOGÍA DE SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL SERVICIO: Hasta 5 puntos.	5,00	3,75	2,50	1,25
Organización de seguimiento del servicio	3,00	2,25	1,50	0,75
Análisis y gestión de riesgos del servicio	2,00	1,50	1,00	0,50

3 JUICIO DE VALOR Y CUANTIFICACIÓN DE LOS CRITERIOS CUALITATIVOS

3.1 ACCIONA FACILITY SERVICES, S.A.

Enfoque del servicio y organización del equipo de trabajo propuesto:

- **Composición, organización y dedicación del equipo de trabajo:**

La propuesta técnica para la prestación del servicio de ACCIONAFACILITY SERVICES, S.A. relacionada se concreta especificando detalladamente la organización, dedicación y procedimientos de modificación o sustituciones respecto de las figuras de gestor del contrato como interlocutor único, del equipo prestador directo y del equipo de apoyo ante contingencias, valorándose como muy notable la adecuación de la propuesta a las necesidades del servicio por tener un grado de detalle completo y la información aportada ser precisa en relación con lo requerido en los pliegos de condiciones.

- **Grado de participación y actividades a realizar por los miembros del equipo:**

La propuesta técnica para la prestación del servicio de ACCIONAFACILITY SERVICES, S.A. relacionada con el grado de participación y actividades a realizar por los miembros del equipo se concreta especificando su compromiso de garantizar que todos los puntos de prestación del servicio estén cubiertos en todo momento, valorándose como muy notable la adecuación de la propuesta a las necesidades del servicio por tener un grado de detalle completo y la información aportada ser precisa en relación con lo requerido en los pliegos de condiciones.

- **Flexibilidad en la gestión de las capacidades ante picos de trabajo:**

La propuesta técnica para la prestación del servicio de ACCIONAFACILITY SERVICES, S.A. relacionada con la flexibilidad en la gestión de las capacidades ante picos de trabajo se concreta especificando su enfoque a la flexibilidad ante picos de trabajo mediante la propuesta detallada de un call center que presta servicio 24h./365d. compuesto por un responsable y 4 técnicos que son los encargados de recibir las llamadas en caso de urgencia y derivarlas al gestor del contrato o al personal operativo implicado para dar respuesta, valorándose como muy notable la adecuación de la propuesta a las necesidades del servicio por tener un grado de detalle completo y la información aportada ser precisa en relación con lo requerido en los pliegos de condiciones.

- **Disponibilidad de recursos adicionales a los inicialmente previstos:**

La propuesta técnica para la prestación del servicio de ACCIONAFACILITY SERVICES, S.A. relacionada con la disponibilidad de recursos adicionales a los inicialmente previstos se concreta mediante la propuesta detallada de un equipo de trabajo de 10 personas que forman parte del equipo de respuesta rápida ante contingencias en un tiempo máximo de 3 horas desde el aviso, valorándose como muy notable la adecuación de la propuesta a las necesidades del servicio por tener un grado de detalle completo y la información aportada ser precisa en relación con lo requerido en los pliegos de condiciones.

Propuesta de valor añadido para el servicio:

- **Valor añadido para el servicio de recepción y atención al público:**

La propuesta técnica para la prestación del servicio de ACCIONAFACILITY SERVICES, S.A. relacionada con el valor añadido para el servicio de estafeta y apoyo a recepción se concreta especificando los recursos adicionales a los previstos mediante la propuesta detallada de un completo plan de formación presencial o telemático, en dos turnos de mañana o tarde para evitar conflictos de prestación de servicio, con una previsión completa de contenidos y carga lectiva, compuesto de un plan inicial de incorporación al servicio y otro de carácter continuo a través de la universidad corporativa Acciona. Adicionalmente se propone un plan social que favorece la conciliación de la vida personal, familiar y social adaptado al servicio licitado. Y cuenta con un completo plan de retribución flexible con beneficios como seguro médico, subvención de estudios, cheques guardería, cheques comida o tarjeta de transporte, valorándose como muy notable la adecuación de la propuesta a las necesidades del servicio por tener un grado de detalle completo y la información aportada ser precisa en relación con lo requerido en los pliegos de condiciones.

- **Valor añadido para el servicio de estafeta y apoyo a recepción:**

La propuesta técnica para la prestación del servicio de ACCIONAFACILITY SERVICES, S.A. relacionada con el valor añadido para el servicio de estafeta y apoyo a recepción se concreta especificando los recursos adicionales a los previstos mediante la propuesta detallada de un completo plan de formación presencial o telemático, en dos turnos de mañana o tarde para evitar conflictos de prestación de servicio, con una previsión completa de contenidos y carga lectiva, compuesto de un plan inicial de incorporación al servicio y otro de carácter continuo a través de la universidad corporativa Acciona. Adicionalmente se propone un plan social que favorece la conciliación de la vida personal, familiar y social adaptado al servicio licitado. Y cuenta con un completo plan de retribución flexible con beneficios como seguro médico, subvención de estudios, cheques guardería, cheques comida o tarjeta de transporte. Finalmente propone el transporte de correspondencia de correo mediante un carro de transporte y dotar a los trabajadores de los epis necesarios para su actividad, valorándose como muy notable la adecuación de la propuesta a las necesidades del servicio por tener un grado de detalle completo y la información aportada ser precisa en relación con lo requerido en los pliegos de condiciones.

Metodología de seguimiento y control del servicio propuesta:

- **Organización de seguimiento del servicio:**

La propuesta técnica para la prestación del servicio de ACCIONAFACILITY SERVICES, S.A. relacionada con la organización de seguimiento del servicio se concreta especificando los recursos destinados al seguimiento y control del servicio, tales como el completo plan de supervisión gestionado por el gestor del contrato a través del sistema informático CTI, el cual permite llevar un control de tareas planificadas por necesidad del servicio de la Agencia, mediante su comprobación física y chequeo digital en el sistema. También prevé auditorias de control de calidad y verificaciones periódicas mediante la cumplimentación de un formulario con los puntos de control establecidos en función de las características de cada actividad. También incluye un sistema y protocolo de gestión de incidencias para resolverlas en el menor tiempo posible, categorizándolas en críticas <1 hora, urgentes <24h o normal <72h. También propone

un completo plan de visitas y reuniones con la frecuencia en función del arranque del servicio o servicio consolidado. Y finalmente facilita los informes de seguimiento y control necesarios a través del libro de inspección del servicio, valorándose como notable la adecuación de la propuesta a las necesidades del servicio por tener un grado de detalle bueno y la información aportada ser válida en relación con lo requerido en los pliegos de condiciones.

▪ **Análisis y gestión de riesgos del servicio:**

La propuesta técnica para la prestación del servicio de ACCIONAFACILITY SERVICES, S.A. relacionada con el análisis y gestión de riesgos del servicio se concreta especificando un detallado plan de contingencias basado en la identificación de las incidencias más comunes o previsibles, la solución más rápida para atenderlas, dando por consecuencia la garantía de la continuidad del servicio, valorándose como notable la adecuación de la propuesta a las necesidades del servicio por tener un grado de detalle bueno y la información aportada ser válida en relación con lo requerido en los pliegos de condiciones.

Resumen de puntuaciones

	ACCIONA FACILITY SERVICES, S.A
Valoración	28,75
3.1 ENFOQUE DEL SERVICIO Y ORGANIZACIÓN DEL EQUIPO DE TRABAJO: Hasta 15 puntos.	15,00
Composición, organización y dedicación del equipo de trabajo	4,00
Grado de participación y actividades a realizar por los miembros del equipo	4,00
Flexibilidad en la gestión de las capacidades ante picos de trabajo	4,00
Disponibilidad de recursos adicionales a los inicialmente previstos	3,00
3.2 PROPUESTA DE VALOR AÑADIDO PARA EL SERVICIO: Hasta 10 puntos.	10,00
Valor añadido para el servicio de recepción y atención al público	5,00
Valor añadido para el servicio de estafeta y apoyo a recepción	5,00
3.3 METODOLOGÍA DE SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL SERVICIO: Hasta 5 puntos.	3,75
Organización de seguimiento del servicio	2,25
Análisis y gestión de riesgos del servicio	1,50

3.2 COBRA SERVICIOS AUXILIARES, S.A.

Enfoque del servicio y organización del equipo de trabajo propuesto:

- **Composición, organización y dedicación del equipo de trabajo:**

La propuesta técnica para la prestación del servicio de COBRA SERVICIOS AUXILIARES S.A. relacionada con la composición, organización y dedicación del equipo de trabajo se concreta especificando con referencia tales como “los necesarios” o “lo indicado en el pliego” respecto de la organización, dedicación y procedimientos de modificación o sustituciones respecto de las figuras de gestor del contrato o del equipo prestador. Propone la figura de un responsable de servicio para la coordinación y comunicación con la dirección, valorándose como insuficiente la adecuación de la propuesta a las necesidades del servicio por tener un grado de detalle bajo y la información aportada ser escasa en relación con lo requerido en los pliegos de condiciones.

- **Grado de participación y actividades a realizar por los miembros del equipo:**

La propuesta técnica para la prestación del servicio de COBRA SERVICIOS AUXILIARES S.A. relacionada con el grado de participación y actividades a realizar por los miembros del equipo se concreta especificando y describiendo tareas y responsabilidades, aunque en algunos casos no se adecua a las necesidades del servicio, valorándose como suficiente la adecuación de la propuesta a las necesidades del servicio por tener un grado de detalle aceptable y la información aportada ser mínima en relación con lo requerido en los pliegos de condiciones.

- **Flexibilidad en la gestión de las capacidades ante picos de trabajo:**

La propuesta técnica para la prestación del servicio de COBRA SERVICIOS AUXILIARES S.A. relacionada con la flexibilidad en la gestión de las capacidades ante picos de trabajo se concreta especificando la disponibilidad de una bolsa gratuita de horas, pero no lo cuantifica. Al igual que con los recursos materiales necesarios para prestar el servicio en dicho caso, valorándose como insuficiente la adecuación de la propuesta a las necesidades del servicio por tener un grado de detalle bajo y la información aportada ser escasa en relación con lo requerido en los pliegos de condiciones.

- **Disponibilidad de recursos adicionales a los inicialmente previstos:**

La propuesta técnica para la prestación del servicio de COBRA SERVICIOS AUXILIARES S.A. relacionada con la disponibilidad de recursos adicionales a los inicialmente previstos se concreta ya que especifica la disponibilidad de los recursos materiales necesarios para prestar el servicio en dicho caso, pero no cuantifica ni especifica dichos medios, valorándose como insuficiente la adecuación de la propuesta a las necesidades del servicio por tener un grado de detalle bajo y la información aportada ser escasa en relación con lo requerido en los pliegos de condiciones.

Propuesta de valor añadido para el servicio:

- **Valor añadido para el servicio de recepción y atención al público:**

La propuesta técnica para la prestación del servicio de COBRA SERVICIOS AUXILIARES S.A. relacionada con el valor añadido para el servicio de estafeta y apoyo a recepción se concreta ya que no especifica propuesta técnica en este apartado, valorándose como deficiente la

adecuación de la propuesta a las necesidades del servicio por tener un grado de detalle no valorable y la información aportada ser inadecuada en relación con lo requerido en los pliegos de condiciones.

- **Valor añadido para el servicio de estafeta y apoyo a recepción:**

La propuesta técnica para la prestación del servicio de COBRA SERVICIOS AUXILIARES S.A. relacionada con el valor añadido para el servicio de estafeta y apoyo a recepción se concreta ya que no especifica propuesta para este apartado, valorándose como deficiente la adecuación de la propuesta a las necesidades del servicio por tener un grado de detalle no valorable y la información aportada ser inadecuada en relación con lo requerido en los pliegos de condiciones.

Metodología de seguimiento y control del servicio propuesta:

- **Organización de seguimiento del servicio:**

La propuesta técnica para la prestación del servicio de COBRA SERVICIOS AUXILIARES S.A. relacionada con la organización de seguimiento del servicio se concreta especificando para el seguimiento diario de incidencias, que cuando sean de carácter grave se transmitirán al final de la jornada a la dirección, cuestión que parece desaconsejable por el propio carácter de la incidencia, valorándose como insuficiente la adecuación de la propuesta a las necesidades del servicio por tener un grado de detalle bajo y la información aportada ser escasa en relación con lo requerido en los pliegos de condiciones.

- **Análisis y gestión de riesgos del servicio:**

La propuesta técnica para la prestación del servicio de COBRA SERVICIOS AUXILIARES S.A. relacionada con el análisis y gestión de riesgos del servicio se concreta especificando la existencia de un plan de contingencias genérico proponiendo establecer objetivos operativos, la identificación de las contingencias y las medidas a adoptar, aunque de un modo somero y superficial, valorándose como insuficiente la adecuación de la propuesta a las necesidades del servicio por tener un grado de detalle bajo y la información aportada ser escasa en relación con lo requerido en los pliegos de condiciones.

Resumen de puntuaciones

	COBRA SERVICIOS AUXILIARES, S.A
Valoración	6,00
3.1 ENFOQUE DEL SERVICIO Y ORGANIZACIÓN DEL EQUIPO DE TRABAJO: Hasta 15 puntos.	4,75
Composición, organización y dedicación del equipo de trabajo	1,00
Grado de participación y actividades a realizar por los miembros del equipo	2,00
Flexibilidad en la gestión de las capacidades ante picos de trabajo	1,00
Disponibilidad de recursos adicionales a los inicialmente previstos	0,75
3.2 PROPUESTA DE VALOR AÑADIDO PARA EL SERVICIO: Hasta 10 puntos.	0,00
Valor añadido para el servicio de recepción y atención al público	0,00
Valor añadido para el servicio de estafeta y apoyo a recepción	0,00
3.3 METODOLOGÍA DE SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL SERVICIO: Hasta 5 puntos.	1,25
Organización de seguimiento del servicio	0,75
Análisis y gestión de riesgos del servicio	0,50

3.3 CONSULTORES Y ASESORES COLAVORO, S.L.

Enfoque del servicio y organización del equipo de trabajo propuesto:

- **Composición, organización y dedicación del equipo de trabajo:**
La propuesta técnica para la prestación del servicio de CONSULTORES Y ASESORES COLAVORO SL relacionada con la composición, organización y dedicación del equipo de trabajo se concreta especificando la composición, organización y dedicación del equipo de trabajo en relación al servicio, pero sin realizar aportaciones adicionales respecto de lo ya previsto en los pliegos, valorándose como insuficiente la adecuación de la propuesta a las necesidades del servicio por tener un grado de detalle bajo y la información aportada ser escasa en relación con lo requerido en los pliegos de condiciones.
- **Grado de participación y actividades a realizar por los miembros del equipo:**
La propuesta técnica para la prestación del servicio de CONSULTORES Y ASESORES COLAVORO SL relacionada con el grado de participación y actividades a realizar por los miembros del equipo se concreta especificando entre otros la subrogación del personal por aplicación del Convenio Colectivo Estatal de empresas de servicios auxiliares, o el cumplimiento riguroso de los horarios y turnos establecidos, sin realizar aportaciones adicionales a lo establecido en los pliegos técnicos, valorándose como insuficiente la adecuación de la propuesta a las necesidades del servicio por tener un grado de detalle bajo y la información aportada ser escasa en relación con lo requerido en los pliegos de condiciones.

- **Flexibilidad en la gestión de las capacidades ante picos de trabajo:**

La propuesta técnica para la prestación del servicio de CONSULTORES Y ASESORES COLAVORO SL relacionada con la flexibilidad en la gestión de las capacidades ante picos de trabajo se concreta especificando la disponibilidad de un servicio de comunicación directa con el centro de control de Colavoro mediante telefonía móvil operativa 24 horas para la resolución inmediata de cualquier incidencia, valorándose como suficiente la adecuación de la propuesta a las necesidades del servicio por tener un grado de detalle aceptable y la información aportada ser mínima en relación con lo requerido en los pliegos de condiciones.

- **Disponibilidad de recursos adicionales a los inicialmente previstos:**

La propuesta técnica para la prestación del servicio de CONSULTORES Y ASESORES COLAVORO SL relacionada con la disponibilidad de recursos adicionales a los inicialmente previstos se concreta especificando la disponibilidad de un servicio compuesto por un auxiliar de reserva polivalente para sustitución inmediata a los titulares de los servicios de recepción o estafeta en caso de incidencia prevista o imprevista, valorándose como suficiente la adecuación de la propuesta a las necesidades del servicio por tener un grado de detalle aceptable y la información aportada ser mínima en relación con lo requerido en los pliegos de condiciones.

Propuesta de valor añadido para el servicio:

- **Valor añadido para el servicio de recepción y atención al público:**

La propuesta técnica para la prestación del servicio de CONSULTORES Y ASESORES COLAVORO SL relacionada con el valor añadido para el servicio de estafeta y apoyo a recepción se concreta especificando propuestas de teléfono móvil a disposición del servicio, servicio de control de presencia remoto, uniformidad del equipo, un coche de apoyo para las gestiones del servicio, y un plan de formación continuo y de reciclaje, valorándose como suficiente la adecuación de la propuesta a las necesidades del servicio por tener un grado de detalle aceptable y la información aportada ser mínima en relación con lo requerido en los pliegos de condiciones.

- **Valor añadido para el servicio de estafeta y apoyo a recepción:**

La propuesta técnica para la prestación del servicio de CONSULTORES Y ASESORES COLAVORO SL relacionada con el valor añadido para el servicio de estafeta y apoyo a recepción se concreta especificando propuestas de teléfono móvil a disposición del servicio, servicio de control de presencia remoto, uniformidad del equipo, un coche de apoyo para las gestiones del servicio, y un plan de formación continuo y de reciclaje, valorándose como suficiente la adecuación de la propuesta a las necesidades del servicio por tener un grado de detalle aceptable y la información aportada ser mínima en relación con lo requerido en los pliegos de condiciones.

Metodología de seguimiento y control del servicio propuesta:

- **Organización de seguimiento del servicio:**

La propuesta técnica para la prestación del servicio de CONSULTORES Y ASESORES COLAVORO SL relacionada con la organización de seguimiento del servicio se concreta especificando propuestas genéricas y poco desarrolladas de informes de servicio, inspecciones del supervisor o reuniones trimestrales, valorándose como insuficiente la adecuación de la

propuesta a las necesidades del servicio por tener un grado de detalle bajo y la información aportada ser escasa en relación con lo requerido en los pliegos de condiciones.

▪ **Análisis y gestión de riesgos del servicio:**

La propuesta técnica para la prestación del servicio de CONSULTORES Y ASESORES COLAVORO SL relacionada con el análisis y gestión de riesgos del servicio se concreta especificando la existencia de un plan de contingencias genérico proponiendo objetivos operativos, la identificación de las contingencias y las medidas a adoptar, aunque de un modo somero y superficial. Añadiendo diversas certificaciones de calidad en relación con la calidad del servicio, la prevención de riesgos, protección medioambiental o gestión de la responsabilidad social corporativa, valorándose como suficiente la adecuación de la propuesta a las necesidades del servicio por tener un grado de detalle aceptable y la información aportada ser mínima en relación con lo requerido en los pliegos de condiciones.

Resumen de puntuaciones

	CONSULTORES Y ASESORES COLAVORO,S.L
Valoración	12,25
3.1 ENFOQUE DEL SERVICIO Y ORGANIZACIÓN DEL EQUIPO DE TRABAJO: Hasta 15 puntos.	5,50
Composición, organización y dedicación del equipo de trabajo	1,00
Grado de participación y actividades a realizar por los miembros del equipo	1,00
Flexibilidad en la gestión de las capacidades ante picos de trabajo	2,00
Disponibilidad de recursos adicionales a los inicialmente previstos	1,50
3.2 PROPUESTA DE VALOR AÑADIDO PARA EL SERVICIO: Hasta 10 puntos.	5,00
Valor añadido para el servicio de recepción y atención al público	2,50
Valor añadido para el servicio de estafeta y apoyo a recepción	2,50
3.3 METODOLOGÍA DE SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL SERVICIO: Hasta 5 puntos.	1,75
Organización de seguimiento del servicio	0,75
Análisis y gestión de riesgos del servicio	1,00

3.4 EULEN, S.A.

Enfoque del servicio y organización del equipo de trabajo propuesto:

▪ **Composición, organización y dedicación del equipo de trabajo:**

La propuesta técnica para la prestación del servicio de EULEN S.A. relacionada con la composición, organización y dedicación del equipo de trabajo se concreta especificando

detalladamente la organización, dedicación y procedimientos de modificación o sustituciones, todo ello diseñado para la óptima prestación del servicio, el cumplimiento de la normativa en relación con la no cesión ilegal de trabajadores y la prevención de riesgos laborales. Propone un dimensionamiento y una completa dedicación de recursos y horarios adaptado a las necesidades del servicio, valorándose como muy notable la adecuación de la propuesta a las necesidades del servicio por tener un grado de detalle completo y la información aportada ser precisa en relación con lo requerido en los pliegos de condiciones.

- **Grado de participación y actividades a realizar por los miembros del equipo:**

La propuesta técnica para la prestación del servicio de EULEN S.A. relacionada con el grado de participación y actividades a realizar por los miembros del equipo se concreta especificando su compromiso de garantizar que todos los puntos de prestación del servicio estén cubiertos en todo momento. Define ordenadamente las directrices que guiarán al personal, plasmadas en el código deontológico de la organización (apariencia, cortesía, discreción, conducta y actividades prohibidas), valorándose como muy notable la adecuación de la propuesta a las necesidades del servicio por tener un grado de detalle completo y la información aportada ser precisa en relación con lo requerido en los pliegos de condiciones.

- **Flexibilidad en la gestión de las capacidades ante picos de trabajo:**

La propuesta técnica para la prestación del servicio de EULEN S.A. relacionada con la flexibilidad en la gestión de las capacidades ante picos de trabajo se concreta especificando su enfoque a la flexibilidad ante picos de trabajo mediante la propuesta detallada de un call center que presta servicio 24h./365d. También dispone de una bolsa de trabajo con personal formado y preparado para cubrir en momento puntuales el servicio en picos de trabajo demandados. Y el Grupo Eulen dispone de una empresa de trabajo temporal que aporta capacidad adicional de seleccionar personal con el perfil y celeridad necesaria, valorándose como muy notable la adecuación de la propuesta a las necesidades del servicio por tener un grado de detalle completo y la información aportada ser precisa en relación con lo requerido en los pliegos de condiciones.

- **Disponibilidad de recursos adicionales a los inicialmente previstos:**

La propuesta técnica para la prestación del servicio de EULEN S.A. relacionada con la disponibilidad de recursos adicionales a los inicialmente previstos se concreta especificando los recursos adicionales a los previstos mediante la propuesta detallada de un personal itinerante contratado en Madrid que forman parte del equipo de respuesta rápida ante contingencias no previstas en un tiempo máximo de 24 horas desde el aviso, valorándose como notable la adecuación de la propuesta a las necesidades del servicio por tener un grado de detalle bueno y la información aportada ser válida en relación con lo requerido en los pliegos de condiciones.

Propuesta de valor añadido para el servicio:

- **Valor añadido para el servicio de recepción y atención al público:**

La propuesta técnica para la prestación del servicio de EULEN S.A. relacionada con el valor añadido para el servicio de estafeta y apoyo a recepción se concreta especificando los recursos adicionales a los previstos mediante la propuesta detallada de un plan de conciliación de la vida personal y familiar con medidas relativas a lactantes, orientación médico-social, seguro médico,

reconocimientos médicos o vales de comida. Así como un completo plan de formación presencial o telemático, con una previsión completa de contenidos y carga lectiva, compuesto de un plan inicial de incorporación al servicio y otro de carácter continuo a través del Instituto Eulen formación y el portal de formación e-learning. Propone la puesta en servicio de dispositivos Smartphone y dos sets compuesto de 4 walkie talkies para la comunicación y coordinación de los trabajadores. Y una base de datos para el control de visitas y llamadas, así como de las incidencias y avisos gestionados. Eulen dotará de uniformidad de verano e invierno, garantizando su reposición, valorándose como muy notable la adecuación de la propuesta a las necesidades del servicio por tener un grado de detalle completo y la información aportada ser precisa en relación con lo requerido en los pliegos de condiciones.

▪ **Valor añadido para el servicio de estafeta y apoyo a recepción:**

La propuesta técnica para la prestación del servicio de EULEN S.A. relacionada con el valor añadido para el servicio de estafeta y apoyo a recepción se concreta especificando los recursos adicionales a los previstos mediante la propuesta detallada de un plan de conciliación de la vida personal y familiar con medidas relativas a madres de lactantes, orientación médico-social, seguro médico, reconocimientos médicos o vales de comida. Así como un completo plan de formación presencial o telemático, con una previsión completa de contenidos y carga lectiva, compuesto de un plan inicial de incorporación al servicio y otro de carácter continuo a través del Instituto Eulen formación y el portal de formación e-learning. Propone la uniformidad del equipo prestador, la puesta en servicio de dispositivos Smartphone y de medios de distribución de correo mediante carro de reparto o una herramienta informática propia para desarrollar la prestación del servicio de estafeta, valorándose como muy notable la adecuación de la propuesta a las necesidades del servicio por tener un grado de detalle completo y la información aportada ser precisa en relación con lo requerido en los pliegos de condiciones.

Metodología de seguimiento y control del servicio propuesta:

▪ **Organización de seguimiento del servicio:**

La propuesta técnica para la prestación del servicio de EULEN S.A. relacionada con la organización de seguimiento del servicio se concreta especificando los recursos destinados al seguimiento y control del servicio, tales como reuniones iniciales, específicas por actividad y de seguimiento periódico del servicio de carácter semanal, mensual y anual. Propone establecer encuestas de satisfacción del cliente como medio de la medición de la calidad del servicio y auditorias de calidad del servicio mediante la medición de los niveles acordados previamente con la Agencia. Adicionalmente propone la uniformidad del equipo prestador, la utilización de una herramienta informática escíticamente desarrollada por el grupo Eulen, denominada “VIVO Gestión de Servicios”. Entre otros controles, permite planificar tareas, definir cuadrantes de servicio o medios de control de presencia, valorándose como notable la adecuación de la propuesta a las necesidades del servicio por tener un grado de detalle bueno y la información aportada ser válida en relación con lo requerido en los pliegos de condiciones.

▪ **Análisis y gestión de riesgos del servicio:**

La propuesta técnica para la prestación del servicio de EULEN S.A. relacionada con el análisis y gestión de riesgos del servicio se concreta especificando un detallado plan de prevención de contingencias medias el informe diario del servicio de los empleados que provee de la información de partida para realizar un análisis de riesgos del servicio orientado de definir

acciones de mitigación de riesgos como el absentismo, la falta de formación o los riesgos laborales del puesto de trabajo, valorándose como notable la adecuación de la propuesta a las necesidades del servicio por tener un grado de detalle bueno y la información aportada ser válida en relación con lo requerido en los pliegos de condiciones.

Resumen de puntuaciones

	EULEN, S.A
Valoración	28,00
3.1 ENFOQUE DEL SERVICIO Y ORGANIZACIÓN DEL EQUIPO DE TRABAJO: Hasta 15 puntos.	14,25
Composición, organización y dedicación del equipo de trabajo	4,00
Grado de participación y actividades a realizar por los miembros del equipo	4,00
Flexibilidad en la gestión de las capacidades ante picos de trabajo	4,00
Disponibilidad de recursos adicionales a los inicialmente previstos	2,25
3.2 PROPUESTA DE VALOR AÑADIDO PARA EL SERVICIO: Hasta 10 puntos.	10,00
Valor añadido para el servicio de recepción y atención al público	5,00
Valor añadido para el servicio de estafeta y apoyo a recepción	5,00
3.3 METODOLOGÍA DE SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL SERVICIO: Hasta 5 puntos.	3,75
Organización de seguimiento del servicio	2,25
Análisis y gestión de riesgos del servicio	1,50

3.5 GARCIA RIESTRA SA.

Enfoque del servicio y organización del equipo de trabajo propuesto:

- **Composición, organización y dedicación del equipo de trabajo:**

La propuesta técnica para la prestación del servicio de GARCIA RIESTRA S.A. relacionada con la composición, organización y dedicación del equipo de trabajo se concreta al especificar en varias ocasiones el servicio de “portería” el cual no es objeto del contrato. Proponiendo como objetivo de la empresa “intentar ganar dinero con este contrato si es nos lo conceden y si no es así en el peor caso empatar”, valorándose como deficiente la adecuación de la propuesta a las necesidades del servicio por tener un grado de detalle no valorable y la información aportada ser inadecuada en relación con lo requerido en los pliegos de condiciones.

- **Grado de participación y actividades a realizar por los miembros del equipo:**

La propuesta técnica para la prestación del servicio de GARCIA RIESTRA S.A. relacionada con el grado de participación y actividades a realizar por los miembros del equipo se concreta sin aportar información alguna que se adecue a las necesidades del proyecto en este apartado,

valorándose como deficiente la adecuación de la propuesta a las necesidades del servicio por tener un grado de detalle no valorable y la información aportada ser inadecuada en relación con lo requerido en los pliegos de condiciones.

- **Flexibilidad en la gestión de las capacidades ante picos de trabajo:**

La propuesta técnica para la prestación del servicio de GARCIA RIESTRA S.A. relacionada con la flexibilidad en la gestión de las capacidades ante picos de trabajo se concreta al especificarse su adaptación a las necesidades del servicio con más horas o trabajando en días no previstos, sin más desarrollo o detalle, valorándose como insuficiente la adecuación de la propuesta a las necesidades del servicio por tener un grado de detalle bajo y la información aportada ser escasa en relación con lo requerido en los pliegos de condiciones.

- **Disponibilidad de recursos adicionales a los inicialmente previstos:**

La propuesta técnica para la prestación del servicio de GARCIA RIESTRA S.A. relacionada con la disponibilidad de recursos adicionales a los inicialmente previstos se concreta especificando tan solo la prestación del servicio con más horas ante imprevistos, sin aportar información adecuada para el proyecto, valorándose como insuficiente la adecuación de la propuesta a las necesidades del servicio por tener un grado de detalle bajo y la información aportada ser escasa en relación con lo requerido en los pliegos de condiciones.

Propuesta de valor añadido para el servicio:

- **Valor añadido para el servicio de recepción y atención al público:**

La propuesta técnica para la prestación del servicio de GARCIA RIESTRA S.A. relacionada con el valor añadido para el servicio de estafeta y apoyo a recepción se concreta al no especificarse cuestión alguna que se adecue a las necesidades del proyecto en este apartado, valorándose como deficiente la adecuación de la propuesta a las necesidades del servicio por tener un grado de detalle no valorable y la información aportada ser inadecuada en relación con lo requerido en los pliegos de condiciones.

- **Valor añadido para el servicio de estafeta y apoyo a recepción:**

La propuesta técnica para la prestación del servicio de GARCIA RIESTRA S.A. relacionada con el valor añadido para el servicio de estafeta y apoyo a recepción se concreta al no especificarse cuestión alguna que se adecue a las necesidades del proyecto en este apartado, valorándose como deficiente la adecuación de la propuesta a las necesidades del servicio por tener un grado de detalle no valorable y la información aportada ser inadecuada en relación con lo requerido en los pliegos de condiciones.

Metodología de seguimiento y control del servicio propuesta:

- **Organización de seguimiento del servicio:**

La propuesta técnica para la prestación del servicio de GARCIA RIESTRA S.A. relacionada con la organización de seguimiento del servicio se concreta especificando estadillos de horario, dietario en portería, y un buzón de quejas y sugerencias, valorándose como insuficiente la adecuación de la propuesta a las necesidades del servicio por tener un grado de detalle bajo y la información aportada ser escasa en relación con lo requerido en los pliegos de condiciones.

- **Análisis y gestión de riesgos del servicio:**

La propuesta técnica para la prestación del servicio de GARCIA RIESTRA S.A. relacionada con el análisis y gestión de riesgos del servicio se concreta sin especificar cuestión alguna que se adecue a las necesidades del proyecto en este apartado, valorándose como deficiente la adecuación de la propuesta a las necesidades del servicio por tener un grado de detalle no valorable y la información aportada ser inadecuada en relación con lo requerido en los pliegos de condiciones.

Resumen de puntuaciones

	GARCIA RIESTRA SA
Valoración	2,50
3.1 ENFOQUE DEL SERVICIO Y ORGANIZACIÓN DEL EQUIPO DE TRABAJO: Hasta 15 puntos.	1,75
Composición, organización y dedicación del equipo de trabajo	0,00
Grado de participación y actividades a realizar por los miembros del equipo	0,00
Flexibilidad en la gestión de las capacidades ante picos de trabajo	1,00
Disponibilidad de recursos adicionales a los inicialmente previstos	0,75
3.2 PROPUESTA DE VALOR AÑADIDO PARA EL SERVICIO: Hasta 10 puntos.	0,00
Valor añadido para el servicio de recepción y atención al público	0,00
Valor añadido para el servicio de estafeta y apoyo a recepción	0,00
3.3 METODOLOGÍA DE SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL SERVICIO: Hasta 5 puntos.	0,75
Organización de seguimiento del servicio	0,75
Análisis y gestión de riesgos del servicio	0,00

3.6 MITIE FACILITIES SERVICES, S.A.

- **Composición, organización y dedicación del equipo de trabajo:**

La propuesta técnica para la prestación del servicio de MITIE FACILITIES SERVICES, S.A.U. relacionada con la composición, organización y dedicación del equipo de trabajo se concreta al proponer un equipo de gestión compuesto de una estructura de mando general y otra estructura de mando operativa a nivel de centro de trabajo, a la que se añade el coordinador del servicio y el personal operativo, valorándose como suficiente la adecuación de la propuesta a las necesidades del servicio por tener un grado de detalle aceptable y la información aportada ser mínima en relación con lo requerido en los pliegos de condiciones.

- **Grado de participación y actividades a realizar por los miembros del equipo:**

La propuesta técnica para la prestación del servicio de MITIE FACILITIES SERVICES, S.A.U. relacionada con el grado de participación y actividades a realizar por los miembros del equipo se concreta al proponer una relación genérica de actividades de gestión y coordinación de la estructura de mando propuesta así como de la participación en BackOffice de personal para

cuestiones relacionadas con PRL, medio ambiente o gestión administrativa y facturación, valorándose como suficiente la adecuación de la propuesta a las necesidades del servicio por tener un grado de detalle aceptable y la información aportada ser mínima en relación con lo requerido en los pliegos de condiciones.

- **Flexibilidad en la gestión de las capacidades ante picos de trabajo:**

La propuesta técnica para la prestación del servicio de MITIE FACILITIES SERVICES, S.A.U. relacionada con la flexibilidad en la gestión de las capacidades ante picos de trabajo se concreta proponiendo un sistema de Call Center que dará soporte las 24 horas del día durante los 365 días al año al contrato y servicio canalizará la incidencia para que sea resuelta de forma inmediata, valorándose como suficiente la adecuación de la propuesta a las necesidades del servicio por tener un grado de detalle aceptable y la información aportada ser mínima en relación con lo requerido en los pliegos de condiciones.

- **Disponibilidad de recursos adicionales a los inicialmente previstos:**

La propuesta técnica para la prestación del servicio de MITIE FACILITIES SERVICES, S.A.U. relacionada con la disponibilidad de recursos adicionales a los inicialmente previstos se concreta al proponer un retén de 2 personas operativas, formadas y uniformadas, con formación específica en las tareas a desarrollar para llevar a cabo el contrato en el centro ante situaciones no previstas o excepcionales, valorándose como suficiente la adecuación de la propuesta a las necesidades del servicio por tener un grado de detalle aceptable y la información aportada ser mínima en relación con lo requerido en los pliegos de condiciones.

Propuesta de valor añadido para el servicio:

- **Valor añadido para el servicio de recepción y atención al público:**

La propuesta técnica para la prestación del servicio de MITIE FACILITIES SERVICES, S.A.U. relacionada con el valor añadido para el servicio de estafeta y apoyo a recepción se concreta al proponer como mejora la formación sobre los requisitos mínimos de titulación para el servicio para “Agentes de Movilidad” que nos son parte del servicio, o proponer sustituciones de miembros sin coste para la Agencia durante un periodo mínimo de 4 días, considerando que la cobertura nunca tiene coste adicional para la Agencia, y su vez es independiente del tiempo de cobertura la incidencia, valorándose como insuficiente la adecuación de la propuesta a las necesidades del servicio por tener un grado de detalle bajo y la información aportada ser escasa en relación con lo requerido en los pliegos de condiciones.

- **Valor añadido para el servicio de estafeta y apoyo a recepción:**

La propuesta técnica para la prestación del servicio de MITIE FACILITIES SERVICES, S.A.U. relacionada con el valor añadido para el servicio de estafeta y apoyo a recepción se concreta al proponer como mejora la formación sobre los requisitos mínimos de titulación para el servicio o proponer sustituciones de miembros sin coste para la Agencia durante un periodo mínimo de 4 días, considerando que la cobertura nunca tiene coste adicional para la Agencia, y su vez es independiente del tiempo de cobertura la incidencia, valorándose como insuficiente la adecuación de la propuesta a las necesidades del servicio por tener un grado de detalle bajo y la información aportada ser escasa en relación con lo requerido en los pliegos de condiciones.

Metodología de seguimiento y control del servicio propuesta:

Organización de seguimiento del servicio:

La propuesta técnica para la prestación del servicio de MITIE FACILITIES SERVICES, S.A.U. relacionada con la organización de seguimiento del servicio se concreta al proponer los sistemas certificados de gestión medioambiental y de prevención de riesgos como parte del modelo de seguimiento y control, junto al uso de una aplicación informática "MoveWork" para comunicar de forma automática y en tiempo real cualquier ausencia y/o retraso detectado, enviando una alarma al coordinador, valorándose como insuficiente la adecuación de la propuesta a las necesidades del servicio por tener un grado de detalle bajo y la información aportada ser escasa en relación con lo requerido en los pliegos de condiciones.

Análisis y gestión de riesgos del servicio:

La propuesta técnica para la prestación del servicio de MITIE FACILITIES SERVICES, S.A.U. relacionada con el análisis y gestión de riesgos del servicio se concreta al proponer como metodología de análisis de riesgos del servicio orientado tan solo a prevención de riesgos laborales mediante una metodología estándar en la materia, valorándose como insuficiente la adecuación de la propuesta a las necesidades del servicio por tener un grado de detalle bajo y la información aportada ser escasa en relación con lo requerido en los pliegos de condiciones.

Resumen de puntuaciones

	MITIE FACILITIES SERVICES, S.A
Valoración	11,25
3.1 ENFOQUE DEL SERVICIO Y ORGANIZACIÓN DEL EQUIPO DE TRABAJO: Hasta 15 puntos.	7,50
Composición, organización y dedicación del equipo de trabajo	2,00
Grado de participación y actividades a realizar por los miembros del equipo	2,00
Flexibilidad en la gestión de las capacidades ante picos de trabajo	2,00
Disponibilidad de recursos adicionales a los inicialmente previstos	1,50
3.2 PROPUESTA DE VALOR AÑADIDO PARA EL SERVICIO: Hasta 10 puntos.	2,50
Valor añadido para el servicio de recepción y atención al público	1,25
Valor añadido para el servicio de estafeta y apoyo a recepción	1,25
3.3 METODOLOGÍA DE SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL SERVICIO: Hasta 5 puntos.	1,25
Organización de seguimiento del servicio	0,75
Análisis y gestión de riesgos del servicio	0,50

3.7 ORDAX EMPLEA, S.L.

- **Composición, organización y dedicación del equipo de trabajo:**

La propuesta técnica para la prestación del servicio de ORDAX EMPLEA S.L relacionada con la composición, organización y dedicación del equipo de trabajo se concreta al proponer una estructura organizativa de un director técnico y un responsable del servicio aunque no especifica su dedicación o participación y hacer una relación de cuatro cometidos sin desarrollar, valorándose como insuficiente la adecuación de la propuesta a las necesidades del servicio por tener un grado de detalle bajo y la información aportada ser escasa en relación con lo requerido en los pliegos de condiciones.

- **Grado de participación y actividades a realizar por los miembros del equipo:**

La propuesta técnica para la prestación del servicio de ORDAX EMPLEA S.L relacionada con el grado de participación y actividades a realizar por los miembros del equipo se concreta al desarrollar las tareas a realizar y que vienen descritas en el pliego técnico añadiendo un resumen desarrollado de habilidades que consideran que los perfiles deben cubrir, valorándose como insuficiente la adecuación de la propuesta a las necesidades del servicio por tener un grado de detalle bajo y la información aportada ser escasa en relación con lo requerido en los pliegos de condiciones.

- **Flexibilidad en la gestión de las capacidades ante picos de trabajo:**

La propuesta técnica para la prestación del servicio de ORDAX EMPLEA S.L relacionada con la flexibilidad en la gestión de las capacidades ante picos de trabajo se concreta al proponer ante las posibles incidencias o picos de trabajo, que Ordax Emplea S.L dispone de más 250 profesionales en nómina y plantilla que pone a disposición de la Agencia, sin concretar ni cuantificar la propuesta. Comprometiéndose a cubrir las necesidades de medios materiales y humanos solicitados por Madrid Digital en menos de 24 horas desde la solicitud del servicio, valorándose como insuficiente la adecuación de la propuesta a las necesidades del servicio por tener un grado de detalle bajo y la información aportada ser escasa en relación con lo requerido en los pliegos de condiciones.

- **Disponibilidad de recursos adicionales a los inicialmente previstos:**

La propuesta técnica para la prestación del servicio de ORDAX EMPLEA S.L relacionada con la disponibilidad de recursos adicionales a los inicialmente previstos se concreta al proponer un proceso de selección en cuatro etapas y realizar un reclutamiento y selección definiendo un perfil. Proponiendo la puesta disposición de un coordinador 7 días de la semana las 24 horas al día para solicitar cualquier servicio urgente y un director técnico encargado de asesorar y supervisar la correcta ejecución de los servicios, valorándose como insuficiente la adecuación de la propuesta a las necesidades del servicio por tener un grado de detalle bajo y la información aportada ser escasa en relación con lo requerido en los pliegos de condiciones.

Propuesta de valor añadido para el servicio:

- **Valor añadido para el servicio de recepción y atención al público:**

La propuesta técnica para la prestación del servicio de ORDAX EMPLEA S.L relacionada con el valor añadido para el servicio de estafeta y apoyo a recepción se concreta al proponer un plan de formación continuo y específico para cada perfil con el detalle de las acciones y sus

contenidos. Así como la provisión de 1 teléfono móvil, 1 ordenador portátil y contadores manuales de aforo destinados al servicio, valorándose como suficiente la adecuación de la propuesta a las necesidades del servicio por tener un grado de detalle aceptable y la información aportada ser mínima en relación con lo requerido en los pliegos de condiciones.

- **Valor añadido para el servicio de estafeta y apoyo a recepción:**

La propuesta técnica para la prestación del servicio de ORDAX EMPLEA S.L relacionada con el valor añadido para el servicio de estafeta y apoyo a recepción se concreta al proponer un plan de formación continuo y específico para cada perfil con el detalle de las acciones y sus contenidos. Así como la provisión de 1 teléfono móvil, 1 ordenador portátil y contadores manuales de aforo destinados al servicio, valorándose como suficiente la adecuación de la propuesta a las necesidades del servicio por tener un grado de detalle aceptable y la información aportada ser mínima en relación con lo requerido en los pliegos de condiciones.

Metodología de seguimiento y control del servicio propuesta:

- **Organización de seguimiento del servicio:**

La propuesta técnica para la prestación del servicio de ORDAX EMPLEA S.L relacionada con la organización de seguimiento del servicio se concreta al proponer de modo genérico el seguimiento del servicio mediante reuniones semanales o quincenales e informes de seguimiento, valorándose como insuficiente la adecuación de la propuesta a las necesidades del servicio por tener un grado de detalle bajo y la información aportada ser escasa en relación con lo requerido en los pliegos de condiciones.

- **Análisis y gestión de riesgos del servicio:**

La propuesta técnica para la prestación del servicio de ORDAX EMPLEA S.L relacionada con el análisis y gestión de riesgos del servicio se concreta sin realizar propuesta técnica respecto del análisis y gestión de riesgos del servicio., valorándose como insuficiente la adecuación de la propuesta a las necesidades del servicio por tener un grado de detalle bajo y la información aportada ser escasa en relación con lo requerido en los pliegos de condiciones.

Resumen de puntuaciones

	ORDAX EMPLEA, S.L.
Valoración	10,00
3.1 ENFOQUE DEL SERVICIO Y ORGANIZACIÓN DEL EQUIPO DE TRABAJO: Hasta 15 puntos.	3,75
Composición, organización y dedicación del equipo de trabajo	1,00
Grado de participación y actividades a realizar por los miembros del equipo	1,00
Flexibilidad en la gestión de las capacidades ante picos de trabajo	1,00
Disponibilidad de recursos adicionales a los inicialmente previstos	0,75
3.2 PROPUESTA DE VALOR AÑADIDO PARA EL SERVICIO: Hasta 10 puntos.	5,00
Valor añadido para el servicio de recepción y atención al público	2,50
Valor añadido para el servicio de estafeta y apoyo a recepción	2,50
3.3 METODOLOGÍA DE SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL SERVICIO: Hasta 5 puntos.	1,25
Organización de seguimiento del servicio	0,75
Análisis y gestión de riesgos del servicio	0,50

3.8 SERVICIOS PROFESIONALES Y PROYECTOS, S.L.

▪ Composición, organización y dedicación del equipo de trabajo:

La propuesta técnica para la prestación del servicio de SERVICIOS PROFESIONALES Y PROYECTOS, S.L. relacionada con la composición, organización y dedicación del equipo de trabajo se concreta al proponer como organización un equipo técnico compuesto por 1 responsable del servicio y 1 coordinador, un equipo titular formado por 1 jefe de equipo y 2 auxiliares y un equipo suplente formado por un retén de 10 trabajadores. Especificando suficientemente la dedicación, en cuanto a turnos y horarios del equipo titular, valorándose como suficiente la adecuación de la propuesta a las necesidades del servicio por tener un grado de detalle aceptable y la información aportada ser mínima en relación con lo requerido en los pliegos de condiciones.

▪ Grado de participación y actividades a realizar por los miembros del equipo:

La propuesta técnica para la prestación del servicio de SERVICIOS PROFESIONALES Y PROYECTOS, S.L. relacionada con el grado de participación y actividades a realizar por los miembros del equipo se concreta al desarrollar el modo de coordinación y el ámbito de responsabilidad de cada uno de ellos. Así como las funciones del equipo de trabajo y protocolos para la correcta ejecución del servicio, valorándose como suficiente la adecuación de la

propuesta a las necesidades del servicio por tener un grado de detalle aceptable y la información aportada ser mínima en relación con lo requerido en los pliegos de condiciones.

- **Flexibilidad en la gestión de las capacidades ante picos de trabajo:**

La propuesta técnica para la prestación del servicio de SERVICIOS PROFESIONALES Y PROYECTOS, S.L. relacionada con la flexibilidad en la gestión de las capacidades ante picos de trabajo se concreta al exponer sin concretar que dispone de una amplia capacidad de aportar el número de candidatos requeridos, gracias a una base de datos propia, lo que le permite ofrecer una rápida adaptación a las nuevas circunstancias que se puedan plantear a lo largo del desarrollo del servicio, valorándose como insuficiente la adecuación de la propuesta a las necesidades del servicio por tener un grado de detalle bajo y la información aportada ser escasa en relación con lo requerido en los pliegos de condiciones.

- **Disponibilidad de recursos adicionales a los inicialmente previstos:**

La propuesta técnica para la prestación del servicio de SERVICIOS PROFESIONALES Y PROYECTOS, S.L. relacionada con la disponibilidad de recursos adicionales a los inicialmente previstos se concreta al proponer que dispondrá de un equipo de reserva formado por un retén de 10 trabajadores para garantizar la cobertura del servicio en caso de ausencia del personal titular por situaciones previstas o causas sobrevenidas durante la ejecución del servicio, formado e informado de las características de cada uno de los puestos a cubrir. El equipo retén recibirá formación in situ para conocer las peculiaridades del servicio, valorándose como suficiente la adecuación de la propuesta a las necesidades del servicio por tener un grado de detalle aceptable y la información aportada ser mínima en relación con lo requerido en los pliegos de condiciones.

Propuesta de valor añadido para el servicio:

- **Valor añadido para el servicio de recepción y atención al público:**

La propuesta técnica para la prestación del servicio de SERVICIOS PROFESIONALES Y PROYECTOS, S.L. relacionada con el valor añadido para el servicio de estafeta y apoyo a recepción se concreta al proponer herramientas informáticas para la gestión, firma digital, cuadrante de personal y control horario. Adicionalmente propone un plan formativo uno de carácter general y otro orientado al puesto. Y finalmente aporta una propuesta de uniformidad del personal, dotación de teléfono móvil, ordenador portátil y casco inalámbrico, valorándose como suficiente la adecuación de la propuesta a las necesidades del servicio por tener un grado de detalle aceptable y la información aportada ser mínima en relación con lo requerido en los pliegos de condiciones.

- **Valor añadido para el servicio de estafeta y apoyo a recepción:**

La propuesta técnica para la prestación del servicio de SERVICIOS PROFESIONALES Y PROYECTOS, S.L. relacionada con el valor añadido para el servicio de estafeta y apoyo a recepción se concreta al proponer herramientas informáticas para la gestión, firma digital, y cuadrante de personal. Así como otro para el control horario. Adicionalmente propone un plan formativo uno de carácter general y otro orientado al puesto. Y finalmente aporta una propuesta de uniformidad del personal, dotación de teléfono móvil, ordenador portátil y casco inalámbrico, valorándose como suficiente la adecuación de la propuesta a las necesidades del servicio por

tener un grado de detalle aceptable y la información aportada ser mínima en relación con lo requerido en los pliegos de condiciones.

Metodología de seguimiento y control del servicio propuesta:

- **Organización de seguimiento del servicio:**

La propuesta técnica para la prestación del servicio de SERVICIOS PROFESIONALES Y PROYECTOS, S.L. relacionada con la organización de seguimiento del servicio se concreta al proponer de modo genérico y sin desarrollar la utilización de diversos manuales, el seguimiento de llamadas y visitas mediante su registro en una base de datos o la realización de reuniones o inspecciones de seguimiento, valorándose como insuficiente la adecuación de la propuesta a las necesidades del servicio por tener un grado de detalle bajo y la información aportada ser escasa en relación con lo requerido en los pliegos de condiciones.

- **Análisis y gestión de riesgos del servicio:**

La propuesta técnica para la prestación del servicio de SERVICIOS PROFESIONALES Y PROYECTOS, S.L. relacionada con el análisis y gestión de riesgos del servicio se concreta al proponer un centro de control para atender situaciones de excepcionalidad, y diferentes medidas de control orientadas fundamentalmente a la supervisión de la Oficina Técnica, del Responsable de servicio o del Coordinador de servicio, valorándose como insuficiente la adecuación de la propuesta a las necesidades del servicio por tener un grado de detalle bajo y la información aportada ser escasa en relación con lo requerido en los pliegos de condiciones.

Resumen de puntuaciones

	SERVICIOS PROFESIONALES Y PROYECTOS, S.L
Valoración	12,75
3.1 ENFOQUE DEL SERVICIO Y ORGANIZACIÓN DEL EQUIPO DE TRABAJO: Hasta 15 puntos.	6,50
Composición, organización y dedicación del equipo de trabajo	2,00
Grado de participación y actividades a realizar por los miembros del equipo	2,00
Flexibilidad en la gestión de las capacidades ante picos de trabajo	1,00
Disponibilidad de recursos adicionales a los inicialmente previstos	1,50
3.2 PROPUESTA DE VALOR AÑADIDO PARA EL SERVICIO: Hasta 10 puntos.	5,00
Valor añadido para el servicio de recepción y atención al público	2,50
Valor añadido para el servicio de estafeta y apoyo a recepción	2,50
3.3 METODOLOGÍA DE SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL SERVICIO: Hasta 5 puntos.	1,25
Organización de seguimiento del servicio	0,75
Análisis y gestión de riesgos del servicio	0,50

3.9 SPEZIAL OUTSOURCING SERVICIOS, S.L.

- **Composición, organización y dedicación del equipo de trabajo:**

La propuesta técnica para la prestación del servicio de SPEZIAL OUTSOURCING SERVICIOS SL relacionada con la composición, organización y dedicación del equipo de trabajo se concreta al proponer un organigrama de dirección y gestión, los perfiles de coordinador del servicio y responsable de operaciones, con descripción de responsabilidades y dedicación, valorándose como suficiente la adecuación de la propuesta a las necesidades del servicio por tener un grado de detalle aceptable y la información aportada ser mínima en relación con lo requerido en los pliegos de condiciones.

- **Grado de participación y actividades a realizar por los miembros del equipo:**

La propuesta técnica para la prestación del servicio de SPEZIAL OUTSOURCING SERVICIOS SL relacionada con el grado de participación y actividades a realizar por los miembros del equipo se concreta al proponer en este apartado realizar estudio técnico de puesta en marcha del servicio, que garantice la continuidad del servicio, comprometiéndose a la subrogación de la totalidad del personal que actualmente presta servicio aunque hay que considerar que esto es una condición legal del vigente convenio colectivo de aplicación, valorándose como insuficiente la adecuación de la propuesta a las necesidades del servicio por tener un grado de detalle bajo y la información aportada ser escasa en relación con lo requerido en los pliegos de condiciones.

- **Flexibilidad en la gestión de las capacidades ante picos de trabajo:**

La propuesta técnica para la prestación del servicio de SPEZIAL OUTSOURCING SERVICIOS SL relacionada con la flexibilidad en la gestión de las capacidades ante picos de trabajo se concreta sin realizar propuesta técnica al respecto, valorándose como deficiente la adecuación de la propuesta a las necesidades del servicio por tener un grado de detalle no valorable y la información aportada ser inadecuada en relación con lo requerido en los pliegos de condiciones.

- **Disponibilidad de recursos adicionales a los inicialmente previstos:**

La propuesta técnica para la prestación del servicio de SPEZIAL OUTSOURCING SERVICIOS SL relacionada con la disponibilidad de recursos adicionales a los inicialmente previstos se concreta al proponer su compromiso a formar durante las primeras semanas de ejecución del Servicio a 3 recursos adicionales (Back up) en las actividades y tareas del Servicio objeto del contrato, de manera que puedan contarse con ellos para cubrir cualquier incidencia o pico de trabajo, valorándose como suficiente la adecuación de la propuesta a las necesidades del servicio por tener un grado de detalle aceptable y la información aportada ser mínima en relación con lo requerido en los pliegos de condiciones.

Propuesta de valor añadido para el servicio:

- **Valor añadido para el servicio de recepción y atención al público:**

La propuesta técnica para la prestación del servicio de SPEZIAL OUTSOURCING SERVICIOS SL relacionada con el valor añadido para el servicio de estafeta y apoyo a recepción se concreta al proponer diversas certificaciones de ISO de gestión de calidad, medioambiental o seguridad y salud en el trabajo. Así como una propuesta de uniformidad del personal, una política de plan de carrera, y un plan de formación adecuado al perfil profesional y las expectativas

profesionales de los trabajadores, valorándose como suficiente la adecuación de la propuesta a las necesidades del servicio por tener un grado de detalle aceptable y la información aportada ser mínima en relación con lo requerido en los pliegos de condiciones.

- **Valor añadido para el servicio de estafeta y apoyo a recepción:**

La propuesta técnica para la prestación del servicio de SPEZIAL OUTSOURCING SERVICIOS SL relacionada con el valor añadido para el servicio de estafeta y apoyo a recepción se concreta al proponer diversas certificaciones de ISO de gestión de calidad, medioambiental o seguridad y salud en el trabajo. Así como una propuesta de uniformidad del personal, una política de plan de carrera, y un plan de formación adecuado al perfil profesional y las expectativas profesionales de los trabajadores, valorándose como suficiente la adecuación de la propuesta a las necesidades del servicio por tener un grado de detalle aceptable y la información aportada ser mínima en relación con lo requerido en los pliegos de condiciones.

Metodología de seguimiento y control del servicio propuesta:

- **Organización de seguimiento del servicio:**

La propuesta técnica para la prestación del servicio de SPEZIAL OUTSOURCING SERVICIOS SL relacionada con la organización de seguimiento del servicio se concreta al proponer sin detallar suficientemente la puesta a disposición de teléfonos de contacto, la elaboración de informes o la realización de reuniones periódicas, valorándose como insuficiente la adecuación de la propuesta a las necesidades del servicio por tener un grado de detalle bajo y la información aportada ser escasa en relación con lo requerido en los pliegos de condiciones.

- **Análisis y gestión de riesgos del servicio:**

La propuesta técnica para la prestación del servicio de SPEZIAL OUTSOURCING SERVICIOS SL relacionada con el análisis y gestión de riesgos del servicio se concreta al proponer como modelo de análisis y gestión de riesgos al responsable directo, el Supervisor del servicio o, el Responsable de Operaciones para solucionar las incidencias que se produzcan, que será en función de la “gravedad” de la incidencia, el Coordinador/a del servicio (jefe de acomodadoras), valorándose como insuficiente la adecuación de la propuesta a las necesidades del servicio por tener un grado de detalle bajo y la información aportada ser escasa en relación con lo requerido en los pliegos de condiciones.

Resumen de puntuaciones

	SPEZIAL OUTSOURCING SERVICIOS, S.L.
Valoración	10,75
3.1 ENFOQUE DEL SERVICIO Y ORGANIZACIÓN DEL EQUIPO DE TRABAJO: Hasta 15 puntos.	4,50
Composición, organización y dedicación del equipo de trabajo	2,00
Grado de participación y actividades a realizar por los miembros del equipo	1,00
Flexibilidad en la gestión de las capacidades ante picos de trabajo	0,00
Disponibilidad de recursos adicionales a los inicialmente previstos	1,50
3.2 PROPUESTA DE VALOR AÑADIDO PARA EL SERVICIO: Hasta 10 puntos.	5,00
Valor añadido para el servicio de recepción y atención al público	2,50
Valor añadido para el servicio de estafeta y apoyo a recepción	2,50
3.3 METODOLOGÍA DE SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL SERVICIO: Hasta 5 puntos.	1,25
Organización de seguimiento del servicio	0,75
Análisis y gestión de riesgos del servicio	0,50

3.10 TRIANGLE SERVICIOS AUXILIARES.

- **Composición, organización y dedicación del equipo de trabajo:**

La propuesta técnica para la prestación del servicio de TRIANGLE SERVICIOS AUXILIARES SL relacionada con la composición, organización y dedicación del equipo de trabajo se concreta al presentar en una propuesta genérica una estructura organizativa y organigrama con distintos responsables pero sin especificar dedicación, valorándose como insuficiente la adecuación de la propuesta a las necesidades del servicio por tener un grado de detalle bajo y la información aportada ser escasa en relación con lo requerido en los pliegos de condiciones.

- **Grado de participación y actividades a realizar por los miembros del equipo:**

La propuesta técnica para la prestación del servicio de TRIANGLE SERVICIOS AUXILIARES SL relacionada con el grado de participación y actividades a realizar por los miembros del equipo se concreta al realizar una propuesta genérica de las actividades a prestar por el equipo prestador y poco adecuada para el servicio, valorándose como insuficiente la adecuación de la propuesta a las necesidades del servicio por tener un grado de detalle bajo y la información aportada ser escasa en relación con lo requerido en los pliegos de condiciones.

- **Flexibilidad en la gestión de las capacidades ante picos de trabajo:**

La propuesta técnica para la prestación del servicio de TRIANGLE SERVICIOS AUXILIARES SL relacionada con la flexibilidad en la gestión de las capacidades ante picos de trabajo se concreta exponiendo tan solo que se atenderán a las circunstancias personales de cada

trabajador a la hora de asignar puestos y turnos (dependiendo de distancia a domicilio, concordancia con horarios familiares, facilidad de cambio de turnos justificados, flexibilidad en las modulaciones semanales, etc.), valorándose como insuficiente la adecuación de la propuesta a las necesidades del servicio por tener un grado de detalle bajo y la información aportada ser escasa en relación con lo requerido en los pliegos de condiciones.

- **Disponibilidad de recursos adicionales a los inicialmente previstos:**

La propuesta técnica para la prestación del servicio de TRIANGLE SERVICIOS AUXILIARES SL relacionada con la disponibilidad de recursos adicionales a los inicialmente previstos se concreta sin realizar propuesta técnica específica al respecto, valorándose como deficiente la adecuación de la propuesta a las necesidades del servicio por tener un grado de detalle no valorable y la información aportada ser inadecuada en relación con lo requerido en los pliegos de condiciones.

Propuesta de valor añadido para el servicio:

- **Valor añadido para el servicio de recepción y atención al público:**

La propuesta técnica para la prestación del servicio de TRIANGLE SERVICIOS AUXILIARES SL relacionada con el valor añadido para el servicio de estafeta y apoyo a recepción se concreta sin realizar propuesta técnica específica al respecto, valorándose como deficiente la adecuación de la propuesta a las necesidades del servicio por tener un grado de detalle no valorable y la información aportada ser inadecuada en relación con lo requerido en los pliegos de condiciones.

- **Valor añadido para el servicio de estafeta y apoyo a recepción:**

La propuesta técnica para la prestación del servicio de TRIANGLE SERVICIOS AUXILIARES SL relacionada con el valor añadido para el servicio de estafeta y apoyo a recepción se concreta sin realizar propuesta técnica específica al respecto, valorándose como deficiente la adecuación de la propuesta a las necesidades del servicio por tener un grado de detalle no valorable y la información aportada ser inadecuada en relación con lo requerido en los pliegos de condiciones.

Metodología de seguimiento y control del servicio propuesta:

- **Organización de seguimiento del servicio:**

La propuesta técnica para la prestación del servicio de TRIANGLE SERVICIOS AUXILIARES SL relacionada con la organización de seguimiento del servicio se concreta al proponer como modelo de seguimiento la realización de reuniones, visitas o inspecciones semanales, relegando a una reunión inicial para definir todos los parámetros del servicio en un manual operativo, valorándose como insuficiente la adecuación de la propuesta a las necesidades del servicio por tener un grado de detalle bajo y la información aportada ser escasa en relación con lo requerido en los pliegos de condiciones.

- **Análisis y gestión de riesgos del servicio:**

La propuesta técnica para la prestación del servicio de TRIANGLE SERVICIOS AUXILIARES SL relacionada con el análisis y gestión de riesgos del servicio se concreta al proponer un plan de contingencias formulado genéricamente y con visión global sin especificar los requisitos del

servicio requerido, valorándose como insuficiente la adecuación de la propuesta a las necesidades del servicio por tener un grado de detalle bajo y la información aportada ser escasa en relación con lo requerido en los pliegos de condiciones.

Resumen de puntuaciones

	TRIANGLE SERVICIOS AUXILIARES
Valoración	4,25
3.1 ENFOQUE DEL SERVICIO Y ORGANIZACIÓN DEL EQUIPO DE TRABAJO: Hasta 15 puntos.	3,00
Composición, organización y dedicación del equipo de trabajo	1,00
Grado de participación y actividades a realizar por los miembros del equipo	1,00
Flexibilidad en la gestión de las capacidades ante picos de trabajo	1,00
Disponibilidad de recursos adicionales a los inicialmente previstos	0,00
3.2 PROPUESTA DE VALOR AÑADIDO PARA EL SERVICIO: Hasta 10 puntos.	0,00
Valor añadido para el servicio de recepción y atención al público	0,00
Valor añadido para el servicio de estafeta y apoyo a recepción	0,00
3.3 METODOLOGÍA DE SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL SERVICIO: Hasta 5 puntos.	1,25
Organización de seguimiento del servicio	0,75
Análisis y gestión de riesgos del servicio	0,50

Madrid, a la fecha de la firma,

El Director de Prevención de Riesgos Laborales y Régimen Interior

FERNANDO LUIS LEDRADO GÓMEZ
Firmado digitalmente por FERNANDO LUIS LEDRADO GÓMEZ
Fecha: 2023.04.25 22:29:33 +02'00'

Fdo.: Fernando Ledrado Gómez

4 RESUMEN FINAL DE PUNTUACIONES

	ACCIONA FACILITY SERVICES, S.A	COBRA SERVICIOS AUXILIARES, S.A	CONSULTORES Y ASESORES COLAVORO, S.L	EULEN, S.A	GARCIA RIESTRA SA	MITIE FACILITIES SERVICES S.A	ORDAX EMPLEA, S.L	SERVICIOS PROFESIONALES Y PROYECTOS, S.L	SPEZIAL OUTSOURCING SERVICIOS, S.L	TRIANGLE SERVICIOS AUXILIARES
Valoración	28,75	6,00	12,25	28,00	2,50	11,25	10,00	12,75	10,75	4,25
3.1 ENFOQUE DEL SERVICIO Y ORGANIZACIÓN DEL EQUIPO DE TRABAJO Hasta 15 puntos.	15,00	4,75	5,50	14,25	1,75	7,50	3,75	6,50	4,50	3,00
Composición, organización y dedicación del equipo de trabajo	4,00	1,00	1,00	4,00	0,00	2,00	1,00	2,00	2,00	1,00
Grado de participación y actividades a realizar por los miembros del equipo	4,00	2,00	1,00	4,00	0,00	2,00	1,00	2,00	1,00	1,00
Flexibilidad en la gestión de las capacidades ante picos de trabajo	4,00	1,00	2,00	4,00	1,00	2,00	1,00	1,00	0,00	1,00
Disponibilidad de recursos adicionales a los inicialmente previstos	3,00	0,75	1,50	2,25	0,75	1,50	0,75	1,50	1,50	0,00
3.2 PROPUESTA DE VALOR AÑADIDO PARA EL SERVICIO: Hasta 10 puntos.	10,00	0,00	5,00	10,00	0,00	2,50	5,00	5,00	5,00	0,00
Valor añadido para el servicio de recepción y atención al público	5,00	0,00	2,50	5,00	0,00	1,25	2,50	2,50	2,50	0,00
Valor añadido para el servicio de estafeta y apoyo a recepción	5,00	0,00	2,50	5,00	0,00	1,25	2,50	2,50	2,50	0,00
3.3 METODOLOGÍA DE SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL SERVICIO: Hasta 5 puntos.	3,75	1,25	1,75	3,75	0,75	1,25	1,25	1,25	1,25	1,25
Organización de seguimiento del servicio	2,25	0,75	0,75	2,25	0,75	0,75	0,75	0,75	0,75	0,75
Análisis y gestión de riesgos del servicio	1,50	0,50	1,00	1,50	0,00	0,50	0,50	0,50	0,50	0,50