

**INFORME TÉCNICO DE LICITACIÓN DEL EXPEDIENTE A/SER-005626/2025
DENOMINADO “GESTIÓN DEL SERVICIO DE TELEBIBLIOTECA” DE LA
DIRECCIÓN GENERAL DE PATRIMONIO CULTURAL Y OFICINA DEL
ESPAÑOL DE LA CONSEJERÍA DE CULTURA, TURISMO, DEPORTE DE LA
COMUNIDAD DE MADRID.**

De acuerdo con el resultado de la documentación administrativa, han sido admitidas a la licitación las siguientes empresas:

- NORMADAT

En el capítulo I, cláusula 1, punto 9 apartado 9.3. del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, se establecen los criterios de adjudicación que dependen de un juicio de valor:

9.3. Criterios de adjudicación cuya cuantificación dependa de un juicio de valor

1. Evaluación y mejora del servicio ... hasta 18 puntos

Asignará entre 0 y 18 puntos a la presentación de un plan de evaluación y mejora del servicio de Telebiblioteca, que permita la introducción en el servicio de formas innovadoras de gestión, se remitirá un documento de mínimo de 2 páginas y máximo 10 páginas. Se tendrá en cuenta:

- Necesidad y periodicidad de la evaluación..... 5 puntos
- Formulario de evaluación, con indicadores cuantitativos y cualitativos (entre 8 y 10 indicadores) que recojan: 5 puntos
 - Área geográfica del encuestado
 - Datos: edad, sexo y estudios
 - Indicadores sobre la colección
 - Indicadores de mejora
- Plan de mejora del servicio en el que se valorará 4 puntos
 - Metodología y procedimiento detallado de organización del servicio
 - Recomendaciones de mejora del servicio enfocado a los usuarios del servicio de Telebiblioteca.
 - Metodología y organización de la distribución de materiales
- Plan de difusión del servicio..... 4 puntos

Composición del comité de expertos (o procedimiento para su designación) u organismo técnico especializado: No procede

VALORACIÓN DE “EVALUACIÓN Y MEJORA DEL SERVICIO” DE **NORMADAT**

- ***Necesidad y periodicidad de la evaluación***

Explica detalladamente la necesidad y la periodicidad que han de tener las encuestas, así como los aspectos concretos y específicos de la misma.

Como consecuencia de lo anteriormente dicho, este criterio se valora de la siguiente forma:

NORMADAT S.A.:..... 5 puntos

- ***Formulario de evaluación, con indicadores cuantitativos y cualitativos.***

Describe metodología para la realización de encuestas y la periodicidad con la que tienen que realizarse. Aporta una propuesta de indicadores definidos y adecuados a la tipología del servicio y usuario, recogiendo datos sobre el área geográfica del encuestado, edad, sexo, e indicadores sobre la colección pero no proporciona un “modelo de encuesta”, que hubiera contribuido a la visualización de lo anteriormente descrito.

Como consecuencia de lo anteriormente dicho, este criterio se valora de la siguiente forma:

NORMADAT S.A.:..... 3 puntos

- ***Plan de mejora del servicio***

Establece una metodología visual de los procedimientos que se llevan a cabo en el servicio de “Telebiblioteca”, describe las tareas a realizar por las diferentes categorías que integran el servicio y lo temporalizan. Establece una segmentación de edad para enfocar las recomendaciones de libros a los usuarios. Pone en relación la evaluación realizada con las mejoras que se pueden llevar a cabo.

Establece mejoras en cuanto a infraestructura logística; también en cuanto a localización del vehículo y comunicación de los Auxiliares con el conductor para conocer la trazabilidad del mismo.

Como consecuencia de lo anteriormente dicho, este criterio se valora de la siguiente forma:

NORMADAT S.A.:..... 4 puntos

- **Plan de difusión del servicio**

Define qué es un plan de difusión, los productos secundarios que de él se derivan y establece un esquema de procesos basado en un “establecimiento de indicadores de gestión de la difusión”, “desarrollo de productos y servicios”, “estrategias de promoción” y “difusión de los contenidos de la biblioteca”.

Como consecuencia de lo anteriormente dicho, este criterio se valora de la siguiente forma:

NORMADAT S.A.:..... 4 puntos

NORMADAT S.A. presenta un plan de evaluación y mejora del servicio en donde facilita la gestión de los procesos que integran el servicio de Telebiblioteca, además permite introducir formas de gestión más innovadoras, aspectos como la metodología y organización de la distribución de materiales. La presentación está acotada a cada uno de los indicadores que se proponen.

Como consecuencia de lo anteriormente especificado, el total de puntuación para el criterio de evaluación y mejora del servicio se valora de la siguiente forma:

NORMADAT S.A.:..... 16 puntos

a fecha de la firma
JEFA DE ÁREA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE LECTURA

Firmado por MARIA ESTHER BARRIUSO GIL - ***2432** el día 17/07/2025 con un certificado emitido por AC CAMERFIRMA FOR NATURAL PERSONS - 2016

Fdo.: Esther Barriuso Gil