



**INFORME DE VALORACIÓN TÉCNICA DE LAS PROPUESTAS SUJETAS A  
JUICIO DE VALOR PRESENTADAS A LA LICITACIÓN 02/2026 DEL “SERVICIO  
DE RECEPCIÓN, AUXILIARES DE SALA Y CONTROL DE ACCESO PARA LA  
FUNDACIÓN CANAL DE ISABEL II”**



## ÍNDICE

<b>1. ANTECEDENTES .....</b>	<b>3</b>
<b>2. CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS TÉCNICOS MÍNIMOS.....</b>	<b>3</b>
<b>3. CRITERIOS DE VALORACIÓN TÉCNICA.....</b>	<b>5</b>
<b>4. VALORACIÓN .....</b>	<b>7</b>
4.1 JAMIAATI, S.L. ....	7
4.2 GALIPAT SERVICIOS CULTURAIS, S.L. ....	11
4.3 ÉLITE INSERCIÓN, S.L. ....	15
4.4 SALZILLO SERVICIOS INTEGRALES, S.L.U.....	18
4.5 SERVICIOS CANARIOS DE TRADUCCIONES Y CONGRESOS, S.L.U.....	22
4.6 RESUMEN PUNTUACIONES.....	27



## 1. ANTECEDENTES

La Fundación Canal ha convocado una licitación (02/2026) que tiene por objeto el “Servicio de recepción, auxiliares de sala y control de acceso”.

A dicha licitación se han presentado las siguientes entidades:

1. JAMIAATI, S.L.
2. GALIPAT SERVICIOS CULTURAIS, S.L.
3. ÉLITE INSERCIÓN, S.L.
4. SALZILLO SERVICIOS INTEGRALES, S.L.U.
5. SERVICIOS CANARIOS DE TRADUCCIONES Y CONGRESOS, S.L.U.

Todas ellas han sido admitidas a la presente fase del procedimiento de licitación.

## 2. CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS TÉCNICOS MÍNIMOS

Por lo que concierne al documento que habrá de contemplar los aspectos que serán evaluados por juicio de valor y según lo previsto en el apartado H.2 del 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. **Plan de supervisión del servicio.** El licitador establecerá un plan de supervisión del servicio que incluirá, al menos, el perfil de la persona que será asignada como supervisor y su disponibilidad, las labores que se llevarán a cabo como parte del plan y que deben dar cumplimiento como mínimo a las reflejadas en el Pliego de prescripciones técnicas, el sistema de seguimiento de éstas y su periodicidad, las herramientas que, en su caso, se utilizarán o los protocolos de aplicación así como los informes y su contenido, que resultarán de tal labor de seguimiento; todo ello considerando los distintos tipos de servicio objeto de la presente licitación
2. **Plan formativo.** El licitador establecerá un plan de formación relacionado con los distintos tipos de servicio objeto de la presente licitación que incluirá, al menos, los aspectos referidos en el apartado 6 del Pliego de prescripciones técnicas y en el apartado L del presente documento, y que se impartirá al personal que se adscriba con carácter permanente (principal y de retén) al presente contrato tanto al inicio del mismo como en cualquier momento durante su vigencia.
3. **Gestión integral de incidencias de personal.** Definición del procedimiento a seguir por parte de la empresa adjudicataria para la gestión y subsanación de las incidencias que afecten a su personal, y que puedan incidir en el correcto funcionamiento del servicio; con el objeto de garantizar la correcta prestación del servicio sin que perjudique el normal funcionamiento de la Fundación. Dicho procedimiento deberá incluir para su valoración, al menos, la descripción de las posibles incidencias, el protocolo de atención a las mismas -incluyendo el procedimiento de información a la Fundación-, los compromisos de tiempos de respuesta y resolución en función del impacto de la incidencia en el servicio y un procedimiento de reporting que deberá incluir las medidas correctivas o preventivas adoptadas.



**4. Plan que garantice la estabilidad del equipo** adscrito al servicio, tanto principal como de retén.

*La proposición relativa a los criterios sujetos a un juicio de valor deberá redactarse en términos concisos al abordar cada uno de los bloques anteriores. En particular, **dicha proposición deberá abordar con especial grado de detalle y claridad los aspectos relativos a los criterios de valoración definidos en el apartado K.1.(B) del presente Cuadro de características del contrato.***

(...)

*La documentación se presentará con las páginas numeradas y precedidas de un índice, con una **extensión máxima de 15 páginas** (extensión que incluirá, en caso de existir, los anexos, pero no carátulas ni índice), en formato Din-A4 y un tamaño de letra legible tipo arial 11 o similar. **No serán objeto de valoración los contenidos de la oferta incluidos en las hojas que superen la extensión de páginas indicadas.***

**NOTA IMPORTANTE:** la propuesta debe presentarse en formato PDF, Power Point o similar ya que la plataforma licit@ no admite formatos propios de archivos audiovisuales como mp3 o mp4; y debe contener toda la información requerida, **no admitiéndose la inclusión de enlaces a archivos externos** de ningún tipo. En caso de que se incluyeran enlaces, los mismos se tendrán por no puestos y, por tanto, la información a la que se accedería a través de ellos no se tendrá en cuenta en la valoración que de la propuesta técnica se realice.

**NOTA MUY IMPORTANTE: LA INTRODUCCIÓN EN ESTE SOBRE 2 DE DOCUMENTOS O INFORMACIÓN RELATIVA A CRITERIOS EVALUABLES MEDIANTE LA MERA APLICACIÓN DE FÓRMULAS (SOBRE 3), DARÁ LUGAR A LA EXCLUSIÓN AUTOMÁTICA DEL LICITADOR.”**

Asimismo se ha establecido un umbral mínimo de puntuación para continuar con el proceso de licitación:

**La propuesta técnica presentada deberá obtener una puntuación mínima de 34 puntos en la valoración de criterios sujetos a juicio de valor establecidos en el apartado k.1.(B) del presente Cuadro de características del contrato. La presentación de una propuesta técnica que no alcance el mínimo exigido dará lugar a la exclusión de la misma del procedimiento de licitación.**

Todas las propuestas técnicas aportadas cumplen con los requisitos previos -si bien con alguna salvedad en cuanto a su extensión que se evaluará en el análisis de la misma- y, por tanto, han sido objeto de valoración; haciéndose constar el resultado de la misma en el presente documento.

Por otro lado, la entidad SERVICIOS CANARIOS DE TRADUCCIONES Y CONGRESOS, S.L.U. ha marcado como confidencial toda su propuesta técnica. Considerando esto y al realizar su evaluación, se ha minimizado el número de ejemplos utilizados y también el nivel de detalle; no obstante, y en aras de respetar el principio de transparencia que ha de regir todo procedimiento de licitación, se han realizado algunas referencias específicas al contenido de la



propuesta a fin de permitir una comparativa razonable de las valoraciones efectuadas de los mismos con respecto a los apartados equivalentes de las restantes propuestas técnicas presentadas.

### 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**

- a. Plan de supervisión del servicio.** El licitador establecerá un plan de supervisión del servicio que incluirá, al menos, el perfil de la persona que será asignada como supervisor y su disponibilidad, las labores que se llevarán a cabo como parte del plan y que deben dar cumplimiento como mínimo a las reflejadas en el Pliego de prescripciones técnicas, el sistema de seguimiento de éstas y su periodicidad, las herramientas que, en su caso, se utilizarán o los protocolos de aplicación así como los informes y su contenido, que resultarán de tal labor de seguimiento; todo ello considerando los distintos tipos de servicio objeto de la presente licitación .....**19 puntos**

SE VALORARÁ:

1. **Perfil del supervisor:** formación acorde con las labores que vaya a llevar a cabo, experiencia en labores similares y disponibilidad ..... 4 puntos
  2. **Aspectos sujetos a supervisión y su periodicidad:** el alcance de la supervisión en cuanto exceda de las tareas exigidas en los pliegos, la adecuación del plan a las distintas actividades llevadas a cabo por la Fundación, en especial las de momentos de mayor afluencia de público o eventos especiales, y las especificidades que éstas impliquen y que la periodicidad de las tareas que conlleve la supervisión se ajuste a la relevancia de los aspectos supervisados. Asimismo, se valorará el sistema de revisión del propio plan de supervisión para adaptarlo a nuevas necesidades o solventar fallos o lagunas que se detecten durante la ejecución del contrato .....9 puntos
  3. **Mecanismos de supervisión:** la adecuación de las herramientas o protocolos que se utilizarán para llevar a cabo las tareas de supervisión y el contenido, alcance y periodicidad de las comunicaciones e informes que se harán llegar a la Fundación. Adicionalmente se valorará la existencia de un sistema de control de calidad y los aspectos que serán objeto de dicha evaluación .....6 puntos
- b. Plan formativo.** El licitador establecerá un plan de formación relacionado con los distintos tipos de servicio objeto de la presente licitación que incluirá, al menos, los aspectos referidos en el apartado 6 del Pliego de prescripciones técnicas y en el apartado L del presente documento, y que se impartirá al personal que se adscriba con carácter permanente



(principal y de retén) al presente contrato tanto al inicio del mismo como en cualquier momento durante su vigencia ..... **hasta 5 puntos**

SE VALORARÁ la adecuación de la formación en atención a la naturaleza de los servicios objeto de la presente licitación, en particular aquellos contenidos que excedan de los exigidos en los pliegos (en concreto de los indicados en el apartado 6 del Pliego de prescripciones técnicas y en el apartado L del presente documento) y resulten adecuados a la naturaleza de los servicios licitados, la duración total del curso así como la parcial considerando la relevancia de cada una de las materias en consideración a la naturaleza del servicio, y la organización de la formación considerando que la misma no puede interrumpir, alterar o afectar en modo alguno la prestación de los servicios licitados.

- c. **Gestión integral de incidencias de personal.** Definición del procedimiento a seguir por parte de la empresa adjudicataria para la gestión y subsanación de las incidencias que afecten a su personal, y que puedan incidir en el correcto funcionamiento del servicio; con el objeto de garantizar la correcta prestación del servicio sin que perjudique el normal funcionamiento de la Fundación. Dicho procedimiento deberá incluir para su valoración, al menos, la descripción de las posibles incidencias, el protocolo de atención a las mismas -incluyendo el procedimiento de información a la Fundación-, los compromisos de tiempos de respuesta y resolución en función del impacto de la incidencia en el servicio y un procedimiento de reporting que deberá incluir las medidas correctivas o preventivas adoptadas ..... **hasta 19 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. Asimismo se valorará el procedimiento de reporting a la Fundación y los plazos y sistemas comprometidos al efecto.

- d. **Plan que garantice la estabilidad y suficiencia del equipo** asignado al servicio, tanto principal como retén ..... **hasta 6 puntos**

SE VALORARÁ el número de recursos propuestos y la adecuación del plan en atención al servicio cualificado que demanda la Fundación. Asimismo, se valorarán las condiciones laborales del equipo que hagan atractiva su permanencia como empleados del adjudicatario y, por tanto, minimizando la rotación.

**Las ofertas técnicas presentadas deberán obtener en este apartado K.1.(B) (propuesta técnica) una puntuación mínima de 34 puntos. Aquellas ofertas que no alcancen el mínimo exigido serán excluidas del procedimiento de licitación.**



## 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 JAMIAATI, S.L.

PROPUESTA: JAMIAATI, S.L.		
<b>A) PLAN DE SUPERVISIÓN DEL SERVICIO.</b> El licitador establecerá un plan de supervisión del servicio que incluirá, al menos, el perfil de la persona que será asignada como supervisor y su disponibilidad, las labores que se llevarán a cabo como parte del plan y que deben dar cumplimiento como mínimo a la reflejadas en el Pliego de prescripciones técnicas, el sistema de seguimiento de éstas y su periodicidad, las herramientas que, en su caso, se utilizarán o los protocolos de aplicación así como los informes y su contenido, que resultarán de tal labor de seguimiento; todo ellos considerando los distintos tipos de servicio objeto de la presente licitación. <b>(Hasta 19 puntos)</b>		
CRITERIO DE VALORACIÓN	EVALUACIÓN	PUNTOS
1. Perfil del supervisor: formación acorde con las labores que vaya a llevar a cabo, experiencia en labores similares y disponibilidad. <b>(Hasta 4 puntos)</b>	No se menciona el perfil del supervisor en toda la propuesta, tampoco en la estructura del equipo propuesto.	0,00
2. Aspectos sujetos a supervisión y su periodicidad: el alcance de la supervisión en cuanto exceda de las tareas exigidas en los pliegos, la adecuación del plan a las distintas actividades llevadas a cabo por la Fundación, en especial las de momentos de mayor afluencia de público o eventos especiales, y las especificidades que éstas impliquen y que la periodicidad de las tareas que conlleve la supervisión se ajuste a la relevancia de los aspectos supervisados. Asimismo, se valorará el sistema de revisión del propio plan de supervisión para adaptarlo a nuevas necesidades o solventar fallos o lagunas que se detecten durante la ejecución del contrato. <b>(Hasta 9 puntos)</b>	La única referencia a la labor de supervisión aparece en uno de los pasos del apartado Diagrama del servicio, pero sólo menciona que se hará en tiempo real por el Coordinador sin desarrollar nada más.  La función de supervisión aparece referenciada en el resumen del flujo operativo, también sin desarrollar.  Las referencias de la supervisión continua resultan demasiado genéricas y se dejan en manos del coordinador y del propio equipo, no mencionando en ningún caso cómo se va a llevar a cabo esta labor.	1,50



3. Mecanismos de supervisión: la adecuación de las herramientas o protocolos que se utilizarán para llevar a cabo las tareas de supervisión y el contenido, alcance y periodicidad de las comunicaciones e informes que se harán llegar a la Fundación. Adicionalmente se valorará la existencia de un sistema de control de calidad y los aspectos que serán objeto de dicha evaluación. (Hasta 6 puntos)	Resulta insuficiente para su valoración la mera mención del uso de herramientas digitales para comunicación y seguimiento sin proporcionar más detalle.	0,50
<b>Subtotal puntos apartado A</b>		<b>2,00</b>
<b>B) PLAN FORMATIVO.</b> El licitador establecerá un plan de formación relacionado con los distintos tipos de servicio objeto de la presente licitación que incluirá, al menos, los aspectos referidos en el apartado 6 del Pliego de prescripciones técnicas y en el apartado L del Cuadro de características del contrato, y que se impartirá al personal que se adscriba con carácter permanente (principal y retén) al presente contrato tanto al inicio del mismo como en cualquier momento durante su vigencia. (Hasta 5 puntos)		
CRITERIO DE VALORACIÓN	EVALUACIÓN	PUNTOS
Se valorará la adecuación de la formación en atención a la naturaleza de los servicios objeto de la presente licitación, en particular aquellos contenidos que excedan de los exigidos en los pliegos (en concreto de los indicados en el apartado 6 del Pliego de prescripciones técnicas y en el apartado L del Cuadro de características del contrato) y resulten adecuados a la naturaleza de los servicios licitados, la duración total del curso así como la parcial considerando la relevancia de cada una de las materias en consideración a la naturaleza del servicio, y la organización de la formación considerando que la misma no puede interrumpir, alterar o afectar en modo alguno la prestación de los servicios licitados.	La acción formativa propuesta es insuficiente ya que, respecto de la exigida en pliegos, no se contempla en su integridad; y en cuanto a la formación complementaria propuesta sólo plantea dos cursos y la temática de uno de ellos se encontraría ya recogida entre la exigida en pliegos.  Por otra parte, la información facilitada respecto de los cursos es prácticamente nula, pues se limitan a incluir su denominación.	0,00
<b>Subtotal puntos apartado B</b>		<b>0,00</b>





**C) GESTIÓN INTEGRAL DE INCIDENCIAS DE PERSONAL.** Definición del procedimiento a seguir por parte de la empresa adjudicataria para la gestión y subsanación de las incidencias que afecten a su personal, y que puedan incidir en el correcto funcionamiento del servicio; con objeto de garantizar la correcta prestación del servicio sin que perjudique el normal funcionamiento de la Fundación. Dicho procedimiento deberá incluir para su valoración, al menos, la descripción de las posibles incidencias, el protocolo de atención a las mismas -incluyendo el procedimiento de información a la Fundación-, los compromisos de tiempos de respuesta y resolución en función del impacto de la incidencia en el servicio y un procedimiento de reporting que deberá incluir las medidas correctivas o preventivas adoptadas.

**(Hasta 19 puntos)**

CRITERIO DE VALORACIÓN	EVALUACIÓN	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. Asimismo se valorará el procedimiento de reporting a la Fundación y los plazos y sistemas comprometidos al efecto.	<p>No se presenta ningún plan de incidencias como tal, si bien hay menciones a incidencias específicas en otros apartados de la propuesta; en concreto la única información sobre incidencias está recogida bajo el paso 5 del Diagrama de Servicio. También se menciona un plazo comprometido de sustitución en el apartado de Riesgos y Medidas. En definitiva, al no regularse un plan de incidencias propiamente dicho, resulta difícil valorar la información proporcionada que, además, no afronta muchos de los aspectos que habrían de evaluarse.</p> <p>Dentro del Plan de Gestión de Riesgos únicamente menciona cuatro supuestos, de los cuales, solo uno de ellos se ajustaría al servicio (ausencias de personal). En cuanto a la regulación de este supuesto, no queda claro cómo puede ser que el recurso de apoyo esté disponible con carácter inmediato y el de sustitución antes de 24 horas.</p> <p>Según se indica en el diagrama del servicio, el tiempo de respuesta ante incidencias críticas parece poco realista al ser inferior a 15 minutos, teniendo en cuenta además que esta información no se acompaña de procedimiento o pasos a seguir alguno. Tampoco se citan ejemplos de incidencias críticas ni de ningún otro tipo.</p> <p>No se aporta procedimiento de reporting. Lo referido a este aspecto se incluye en dos apartados diferentes (gestión de calidad y Kpls" y plan de gestión de riesgos) pero la información es insuficiente e inconexa por lo que no es posible su valoración.</p> <p>El sistema digital de gestión de incidencias que se menciona no aporta ningún tipo de información adicional más allá de enunciarlo. Tampoco se sabe si es lo mismo que la plataforma digital a la que se alude en otro apartado como herramienta de seguimiento.</p>	2,00
<b>Subtotal puntos apartado C</b>		<b>2,00</b>



<b>D) PLAN QUE GARANTICE LA ESTABILIDAD Y SUFICIENCIA DEL EQUIPO</b> asignado al servicio, tanto principal como retén. <b>(Hasta 6 puntos)</b>		
<b>CRITERIO DE VALORACIÓN</b>	<b>EVALUACIÓN</b>	<b>PUNTOS</b>
Se valorará el número de recursos propuestos y la adecuación del plan en atención al servicio cualificado que demanda la Fundación. Asimismo, se valorarán las condiciones laborales del equipo que hagan atractiva su permanencia como empleados del adjudicatario y, por tanto, minimizando la rotación.	<p>El nº de recursos que plantean en el apartado de estructura se antoja insuficiente ya que proponen un auxiliar menos con respecto al personal actualmente adscrito al servicio (Apéndice II del Pliego de Prescripciones Técnicas) además de que no mencionan la figura del supervisor, y sólo proponen 1 recurso de apoyo.</p> <p>En el marco que proponen de cobertura del servicio se reflejan los recursos por franjas horarias y se aprecia una sobre-dedicación, ya que para el perfil de recepcionista prevén 1-2, incluso asignan 2 recursos en el mismo turno, (mediodía y tarde) y hasta 5-6 auxiliares de sala (mediodía); lo que no responde en absoluto a las necesidades reflejadas en el Pliego de prescripciones técnicas. En definitiva, el marco de cobertura del servicio propuesto no coincide con la estructura del equipo que plantean, teniendo en cuenta los descansos que debería tener el personal.</p> <p>Se propone sólo 1 recurso de apoyo bajo demanda, lo que podría resultar insuficiente ante la posibilidad de que se produzcan incidencias simultáneas.</p> <p>Las franjas horarias que establecen no se corresponden con el horario del servicio, y tampoco especifican a qué horarios corresponde cada una de ellas, ya que se limita a nombrarlas: apertura-mediodía-tarde y cierre.</p> <p>Tampoco detallan a qué se refieren con "modelo flexible adaptado al flujo de visitantes".</p> <p>Bajo el nombre ESG (Environmental, Social &amp; Governance) sólo mencionan estabilidad laboral y condiciones dignas y un código ético, pero sin concretar.</p>	1,00
<b>Subtotal puntos apartado D</b>		<b>1,00</b>
<b>TOTAL PUNTOS PROPUESTA JAMIAATI, S.L.</b>		<b>5,00</b>



## 4.2 GALIPAT SERVICIOS CULTURAIS, S.L.

<b>PROPUESTA: GALIPAT SERVICIOS CULTURAIS, S.L.</b>		
<b>A) PLAN DE SUPERVISIÓN DEL SERVICIO.</b> El licitador establecerá un plan de supervisión del servicio que incluirá, al menos, el perfil de la persona que será asignada como supervisor y su disponibilidad, las labores que se llevarán a cabo como parte del plan y que deben dar cumplimiento como mínimo a la reflejadas en el Pliego de prescripciones técnicas, el sistema de seguimiento de éstas y su periodicidad, las herramientas que, en su caso, se utilizarán o los protocolos de aplicación así como los informes y su contenido, que resultarán de tal labor de seguimiento; todo ellos considerando los distintos tipos de servicio objeto de la presente licitación. <b>(Hasta 19 puntos)</b>		
<b>CRITERIO DE VALORACIÓN</b>	<b>EVALUACIÓN</b>	<b>PUNTOS</b>
1. Perfil del supervisor: formación acorde con las labores que vaya a llevar a cabo, experiencia en labores similares y disponibilidad. <b>(Hasta 4 puntos)</b>	El perfil profesional de la supervisora propuesta se valora positivamente ya que aporta experiencia y formación acorde con las labores que deberá desempeñar.	4,00
2. Aspectos sujetos a supervisión y su periodicidad: el alcance de la supervisión en cuanto exceda de las tareas exigidas en los pliegos, la adecuación del plan a las distintas actividades llevadas a cabo por la Fundación, en especial las de momentos de mayor afluencia de público o eventos especiales, y las especificidades que éstas impliquen y que la periodicidad de las tareas que conlleve la supervisión se ajuste a la relevancia de los aspectos supervisados. Asimismo, se valorará el sistema de revisión del propio plan de supervisión para adaptarlo a nuevas necesidades o solventar fallos o lagunas que se detecten durante la ejecución del contrato. <b>(Hasta 9 puntos)</b>	Se aporta un plan de supervisión del servicio claro y conciso donde se detallan claramente las funciones de la supervisora y el modelo de supervisión a llevar a cabo y que se ajusta a lo exigido por el servicio licitado. Sin embargo, hay que tener en cuenta que la supervisión operativa diaria que proponen se canalice a través del coordinador/recepcionista, será de difícil ejecución cuando éste no cubra turno.  Considerando el cargo que ocupa actualmente en la organización quien asignarán como supervisora del servicio, y los contratos que coordina, cabe preguntarse si podrá atender con la dedicación requerida el contrato de la presente licitación.	7,00



<p>3. Mecanismos de supervisión: la adecuación de las herramientas o protocolos que se utilizarán para llevar a cabo las tareas de supervisión y el contenido, alcance y periodicidad de las comunicaciones e informes que se harán llegar a la Fundación. Adicionalmente se valorará la existencia de un sistema de control de calidad y los aspectos que serán objeto de dicha evaluación.</p> <p><b>(Hasta 6 puntos)</b></p>	<p>Explicación clara y concisa del sistema de seguimiento y su periodicidad, así como las herramientas y protocolos de actuación que resultan acordes para cubrir las necesidades de la Fundación.</p> <p>Se valora positivamente la inclusión de la supervisión reforzada en momentos críticos como reuniones previas a cada cambio expositivo, aunque quizás deberían celebrarse con mayor antelación a la planteada en la propuesta, para tener margen suficiente en caso de que se requieran ajustes en el dimensionamiento de la plantilla.</p> <p>En el Manual de puesto que proponen entregar a todo el personal con los protocolos internos de aplicación, además de sus protocolos específicos, no prevén incluir los protocolos y procedimientos internos de la Fundación mencionados en el pliego (protocolo de actuación en caso de incidencias, procedimiento de gestión de aforo en casos de gran afluencia de público, pautas de actuación de los auxiliares de sala, etc.) y que el personal adscrito debería conocer y cumplir.</p> <p>Cabe valorar positivamente el sistema de indicadores de supervisión propuestos.</p>	5,00
<b>Subtotal puntos apartado A</b>		<b>16,00</b>
<p><b>B) PLAN FORMATIVO.</b> El licitador establecerá un plan de formación relacionado con los distintos tipos de servicio objeto de la presente licitación que incluirá, al menos, los aspectos referidos en el apartado 6 del Pliego de prescripciones técnicas y en el apartado L del Cuadro de características del contrato, y que se impartirá al personal que se adscriba con carácter permanente (principal y retén) al presente contrato tanto al inicio del mismo como en cualquier momento durante su vigencia.</p> <p><b>(Hasta 5 puntos)</b></p>		
CRITERIO DE VALORACIÓN	EVALUACIÓN	PUNTOS
<p>Se valorará la adecuación de la formación en atención a la naturaleza de los servicios objeto de la presente licitación, en particular aquellos contenidos que excedan de los exigidos en los pliegos (en concreto de los indicados en el apartado 6 del Pliego de prescripciones técnicas y en el apartado L del Cuadro de características del contrato) y resulten adecuados a la naturaleza de los servicios licitados, la duración total del curso así como la parcial considerando la relevancia de cada una de las materias en consideración a la naturaleza del servicio, y la organización de la formación considerando que la misma no puede interrumpir, alterar o afectar en modo alguno</p>	<p>El plan de formación propuesto es muy completo y se presenta de forma clara y concisa aportando la información solicitada, esto es, título del curso, horas, contenidos.</p> <p>Se valora positivamente la inclusión de 10h. de formación complementaria, compuesta por tres módulos, si bien, en el caso concreto del módulo 6, se prevé impartirlo a todos los perfiles cuando en realidad sólo sería aplicable a los perfiles de coordinador-recepcionista y recepcionista, en atención a sus funciones.</p> <p>También se presenta un cuadro resumen orientativo calendarizado con toda la formación a impartir (específica-troncal y complementaria) repartida a lo largo de la vigencia del contrato, que es coherente y cumple con los plazos exigidos a este respecto en los pliegos. Este cuadro resumen, además, facilitaría sobremanera el seguimiento del cumplimiento del contrato durante su ejecución.</p>	4,00



la prestación de los servicios licitados.	Se echa en falta la especificación de la modalidad (presencial o telemática).	
<b>Subtotal puntos apartado B</b>		<b>4,00</b>
<b>C) GESTIÓN INTEGRAL DE INCIDENCIAS DE PERSONAL.</b> Definición del procedimiento a seguir por parte de la empresa adjudicataria para la gestión y subsanación de las incidencias que afecten a su personal, y que puedan incidir en el correcto funcionamiento del servicio; con objeto de garantizar la correcta prestación del servicio sin que perjudique el normal funcionamiento de la Fundación. Dicho procedimiento deberá incluir para su valoración, al menos, la descripción de las posibles incidencias, el protocolo de atención a las mismas -incluyendo el procedimiento de información a la Fundación-, los compromisos de tiempos de respuesta y resolución en función del impacto de la incidencia en el servicio y un procedimiento de reporting que deberá incluir las medidas correctivas o preventivas adoptadas. <b>(Hasta 19 puntos)</b>		
CRITERIO DE VALORACIÓN	EVALUACIÓN	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. Asimismo se valorará el procedimiento de reporting a la Fundación y los plazos y sistemas comprometidos al efecto.	<p>Se desarrolla un procedimiento específico sobre la gestión integral de incidencias muy completo.</p> <p>Se valora positivamente la clasificación por tipología de incidencias con ejemplos, pero se echa en falta que comprometan plazos.</p> <p>En la primera fase del procedimiento de actuación se indica que la comunicación podrá proceder de la coordinación, pero no se explica si corresponde a la coordinadora-recepcionista, la supervisora o a otro perfil.</p> <p>Se valora positivamente el registro interno de incidencias propuesto que además se acompaña de imagen gráfica, y donde se detalla toda la información que se va a recoger a lo largo de todo el proceso, desde la detección hasta el cierre de la incidencia.</p> <p>Se aporta un procedimiento de reporting desarrollado por niveles con la inclusión de los diferentes informes y su contenido, que se valora positivamente.</p> <p>No se puede valorar la idoneidad del tiempo de respuesta de confirmación de sustitución efectiva, ya que se indica que será en menos de 30 minutos desde que la supervisora tenga conocimiento, lo que a efectos operativos puede variar en función de esta circunstancia. También se indica que se acordarán con las dos personas de retén, lo que no termina de resultar coherente.</p> <p>El sistema de sustitución propuesto se apoya en un sistema de retenes internos remunerados, acompañado de una bolsa de empleo. El nº de retenes (2) se considera insuficiente ya que complementar con una bolsa de empleo no garantiza una sustitución efectiva, considerando que el personal que se adscriba ha de cumplir los requisitos exigidos en el pliego para cada perfil y estar previamente validado. En definitiva, no</p>	14,00



	cabe considerar que un equipo de retén de dos personas sea suficiente como para poder cubrir las incidencias en cualquier momento y con agilidad.	
<b>Subtotal puntos apartado C</b>		<b>14,00</b>
<b>D) PLAN QUE GARANTICE LA ESTABILIDAD Y SUFICIENCIA DEL EQUIPO</b> asignado al servicio, tanto principal como retén. <b>(Hasta 6 puntos)</b>		
<b>CRITERIO DE VALORACIÓN</b>	<b>EVALUACIÓN</b>	<b>PUNTOS</b>
Se valorará el número de recursos propuestos y la adecuación del plan en atención al servicio cualificado que demanda la Fundación. Asimismo, se valorarán las condiciones laborales del equipo que hagan atractiva su permanencia como empleados del adjudicatario y, por tanto, minimizando la rotación.	<p>Se presenta un plan de estabilidad orientado a consolidar el equipo reduciendo la rotación y asegurando que las sustituciones se hagan con el menor impacto para el servicio, cuyas medidas nos parece positivo.</p> <p>Su desarrollo es claro y conciso e incluye cinco medidas, de entre las que destacan por su idoneidad: la posibilidad de ampliar dedicación mediante coberturas o apoyo en otros centros, la planificación del servicio, y la encuesta de clima laboral.</p> <p>No se concreta el nº de recursos propuestos, se dice que se dispondrá de un equipo principal y de retén solvente, pero sin mayor detalle. Es en el apartado b (gestión integral de incidencias de personal) donde se concretan los 2 recursos de retén.</p> <p>Consideramos que la propuesta en la gestión de retenes no aporta valor ya que lo planteado se exige en gran medida en el pliego.</p> <p>Se menciona la existencia de un Plan de Igualdad basado en promoción interna, conciliación y corresponsabilidad, pero no se desarrolla.</p>	4,00
<b>Subtotal puntos apartado D</b>		<b>4,00</b>
<b>TOTAL PUNTOS PROPUESTA GALIPAT SERVICIOS CULTURAIS, S.L.</b>		<b>38,00</b>



### 4.3 ÉLITE INSERCIÓN, S.L.

PROPUESTA: ÉLITE INSERCIÓN, S.L.		
<b>A) PLAN DE SUPERVISIÓN DEL SERVICIO.</b> El licitador establecerá un plan de supervisión del servicio que incluirá, al menos, el perfil de la persona que será asignada como supervisor y su disponibilidad, las labores que se llevarán a cabo como parte del plan y que deben dar cumplimiento como mínimo a la reflejadas en el Pliego de prescripciones técnicas, el sistema de seguimiento de éstas y su periodicidad, las herramientas que, en su caso, se utilizarán o los protocolos de aplicación así como los informes y su contenido, que resultarán de tal labor de seguimiento; todo ellos considerando los distintos tipos de servicio objeto de la presente licitación. <b>(Hasta 19 puntos)</b>		
CRITERIO DE VALORACIÓN	EVALUACIÓN	PUNTOS
1. Perfil del supervisor: formación acorde con las labores que vaya a llevar a cabo, experiencia en labores similares y disponibilidad. <b>(Hasta 4 puntos)</b>	Se facilitan los datos concretos de un supervisor con el nº de años de experiencia en centros que realizan servicios similares, lo que se valora positivamente.  El resto de información que se aporta de capacitaciones y habilidades resulta muy genérica sin aportar datos concretos.  Se valora muy positivamente la dedicación exclusiva al contrato del supervisor.	3,00
2. Aspectos sujetos a supervisión y su periodicidad: el alcance de la supervisión en cuanto exceda de las tareas exigidas en los pliegos, la adecuación del plan a las distintas actividades llevadas a cabo por la Fundación, en especial las de momentos de mayor afluencia de público o eventos especiales, y las especificidades que éstas impliquen y que la periodicidad de las tareas que conlleve la supervisión se ajuste a la relevancia de los aspectos supervisados. Asimismo, se valorará el sistema de revisión del propio plan de supervisión para adaptarlo a nuevas necesidades o solventar fallos o lagunas que se detecten durante la ejecución del contrato. <b>(Hasta 9 puntos)</b>	Se valora positivamente el refuerzo de la supervisión en situaciones de alta frecuencia, aunque no concreta en qué consistiría.  De las funciones adicionales aportadas sólo cabe valorar dos de ellas como adicionales ya que el resto son las funciones descritas en el Pliego de prescripciones técnicas.  Si bien se valora positivamente el cuadro con los aspectos a supervisar, algunos de los previstos con frecuencia diaria parecen difíciles de llevar a cabo, salvo que la supervisora vaya a tener presencia diaria.  Por otro lado, en el mismo cuadro, parece que se han mezclado los elementos a supervisar por parte del resto de perfiles (repcionista y auxiliares de sala) descritos en el pliego, con los elementos a supervisar por el supervisor.  De los indicadores de seguimiento del servicio (KPIs) descritos, el único indicador que se entiende y se valora como adecuado es el tiempo de cobertura de ausencias, que es menor de 1 hora.	6,00



3. Mecanismos de supervisión: la adecuación de las herramientas o protocolos que se utilizarán para llevar a cabo las tareas de supervisión y el contenido, alcance y periodicidad de las comunicaciones e informes que se harán llegar a la Fundación. Adicionalmente se valorará la existencia de un sistema de control de calidad y los aspectos que serán objeto de dicha evaluación. <b>(Hasta 6 puntos)</b>	<p>Se menciona que el sistema de supervisión se apoyará en herramientas digitales, entendiéndose que se refiere a la Plataforma digital de supervisión propuesta, pero no se aporta más información sobre la misma, impidiendo así la posibilidad de valorarla.</p> <p>Se propone un protocolo de gestión de incidencias, pero sin desarrollar en qué consiste.</p> <p>Tampoco se detalla los protocolos de control calidad y comunicación con la Fundación que se mencionan.</p> <p>Se valora positivamente la propuesta de evaluación sistemática mensual del funcionamiento del plan de supervisión, se desarrolla en un cuadro en el que se indica: periodicidad, método a utilizar y el resultado que pretende.</p>	3,00
<b>Subtotal puntos apartado A</b>		<b>12,00</b>
<b>B) PLAN FORMATIVO.</b> El licitador establecerá un plan de formación relacionado con los distintos tipos de servicio objeto de la presente licitación que incluirá, al menos, los aspectos referidos en el apartado 6 del Pliego de prescripciones técnicas y en el apartado L del Cuadro de características del contrato, y que se impartirá al personal que se adscriba con carácter permanente (principal y retén) al presente contrato tanto al inicio del mismo como en cualquier momento durante su vigencia. <b>(Hasta 5 puntos)</b>		
<b>CRITERIO DE VALORACIÓN</b>	<b>EVALUACIÓN</b>	<b>PUNTOS</b>
Se valorará la adecuación de la formación en atención a la naturaleza de los servicios objeto de la presente licitación, en particular aquellos contenidos que excedan de los exigidos en los pliegos (en concreto de los indicados en el apartado 6 del Pliego de prescripciones técnicas y en el apartado L del Cuadro de características del contrato) y resulten adecuados a la naturaleza de los servicios licitados, la duración total del curso así como la parcial considerando la relevancia de cada una de las materias en consideración a la naturaleza del servicio, y la organización de la formación considerando que la misma no puede interrumpir, alterar o afectar en modo alguno la prestación de los servicios licitados.	<p>En el plan formativo incluyen un cuadro completo y de fácil comprensión disponiendo de la información sobre el contenido, si bien no se especifica ni la duración ni los destinatarios.</p> <p>Si bien se indica el momento de impartición (inicio del contrato), se agradecería mayor concreción temporal.</p> <p>Refleja la formación de carácter obligatorio descrita en el PPT de forma correcta, pero la formación del apartado L del CCC está incompleta y se ha incluido en ésta un bloque formativo (competencias digitales) que no debería hacer falta porque es una formación con la que ya deben contar todos los perfiles adscritos al contrato.</p> <p>Dos de los bloques formativos propuestos como formación de mejora (atención público + gestión incidencias) en realidad forman parte de las 30h de formación exigidas en el apartado L del CCC.</p> <p>La formación en Prevención de incendios y normas de actuación ante emergencias (duración no inferior a 4 horas) del apartado L del CCC aparece incluida en el bloque formativo Plan de autoprotección y emergencias (PPT) cuando se trata de formaciones distintas, de 10 y 4 horas respectivamente.</p> <p>Se valora la existencia de un sistema de evaluación de la formación impartida, pero del que apenas se aporta información.</p>	2,50





<b>Subtotal puntos apartado B</b>		<b>2,50</b>
<b>C) GESTIÓN INTEGRAL DE INCIDENCIAS DE PERSONAL.</b> Definición del procedimiento a seguir por parte de la empresa adjudicataria para la gestión y subsanación de las incidencias que afecten a su personal, y que puedan incidir en el correcto funcionamiento del servicio; con objeto de garantizar la correcta prestación del servicio sin que perjudique el normal funcionamiento de la Fundación. Dicho procedimiento deberá incluir para su valoración, al menos, la descripción de las posibles incidencias, el protocolo de atención a las mismas -incluyendo el procedimiento de información a la Fundación-, los compromisos de tiempos de respuesta y resolución en función del impacto de la incidencia en el servicio y un procedimiento de reporting que deberá incluir las medidas correctivas o preventivas adoptadas. <b>(Hasta 19 puntos)</b>		
CRITERIO DE VALORACIÓN	EVALUACIÓN	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. Asimismo se valorará el procedimiento de reporting a la Fundación y los plazos y sistemas comprometidos al efecto.	<p>El procedimiento de la gestión integral de incidencias es conciso y de fácil comprensión acompañado de tipos de incidencia según el nivel, así como el tiempo de respuesta, la comunicación a la Fundación y el registro y seguimiento.</p> <p>Los tiempos de respuesta en las incidencias graves que implican la activación del protocolo de sustitución (ajuste operativo, sustitución estable o de retén) son adecuadas a la naturaleza del servicio, razonables y coherentes.</p> <p>En el procedimiento de comunicación a la Fundación falta prever la información en el caso de bajas médicas o ausencias prolongadas.</p>	18,00
<b>Subtotal puntos apartado C</b>		<b>18,00</b>
<b>D) PLAN QUE GARANTICE LA ESTABILIDAD Y SUFICIENCIA DEL EQUIPO</b> asignado al servicio, tanto principal como retén. <b>(Hasta 6 puntos)</b>		
CRITERIO DE VALORACIÓN	EVALUACIÓN	PUNTOS
Se valorará el número de recursos propuestos y la adecuación del plan en atención al servicio cualificado que demanda la Fundación. Asimismo, se valorarán las condiciones laborales del equipo que hagan atractiva su permanencia como empleados del adjudicatario y, por tanto, minimizando la rotación.	<p>En el plan propuesto no se concreta el nº de recursos que se adscribirán al servicio.</p> <p>Plan conciso donde se reflejan claramente las medidas propuestas, la aplicación operativa y el valor aportado.</p> <p>Las medidas propuestas en general se consideran adecuadas, aunque el valor añadido de algunas de ellas está encaminado más a favorecer la función de gestión del personal que para hacer atractiva su permanencia.</p>	2,00
<b>Subtotal puntos apartado D</b>		<b>2,00</b>
<b>TOTAL PUNTOS PROPUESTA ÉLITE INSERCIÓN, S.L.</b>		<b>34,50</b>



#### 4.4 SALZILLO SERVICIOS INTEGRALES, S.L.U.

<b>PROPUESTA: SALZILLO SERVICIOS INTEGRALES, S.L.U.</b>		
<b>A) PLAN DE SUPERVISIÓN DEL SERVICIO.</b> El licitador establecerá un plan de supervisión del servicio que incluirá, al menos, el perfil de la persona que será asignada como supervisor y su disponibilidad, las labores que se llevarán a cabo como parte del plan y que deben dar cumplimiento como mínimo a la reflejadas en el Pliego de prescripciones técnicas, el sistema de seguimiento de éstas y su periodicidad, las herramientas que, en su caso, se utilizarán o los protocolos de aplicación así como los informes y su contenido, que resultarán de tal labor de seguimiento; todo ellos considerando los distintos tipos de servicio objeto de la presente licitación. <b>(Hasta 19 puntos)</b>		
<b>CRITERIO DE VALORACIÓN</b>	<b>EVALUACIÓN</b>	<b>PUNTOS</b>
1. Perfil del supervisor: formación acorde con las labores que vaya a llevar a cabo, experiencia en labores similares y disponibilidad. <b>(Hasta 4 puntos)</b>	Se identifican varios miembros directivos de la estructura, entre los que se menciona la existencia de una supervisora de servicios en espacios culturales, pero no aclaran si ésta sería la supervisora designada para este contrato o será otra persona.  En los servicios referenciados que gestiona la empresa no se aclara si forman parte de la experiencia profesional de la supervisora que se asignaría al contrato o sólo se mencionan como experiencia general de la empresa.	1,00
2. Aspectos sujetos a supervisión y su periodicidad: el alcance de la supervisión en cuanto exceda de las tareas exigidas en los pliegos, la adecuación del plan a las distintas actividades llevadas a cabo por la Fundación, en especial las de momentos de mayor afluencia de público o eventos especiales, y las especificidades que éstas impliquen y que la periodicidad de las tareas que conlleve la supervisión se ajuste a la relevancia de los aspectos supervisados. Asimismo, se valorará el sistema de revisión del propio plan de supervisión para adaptarlo a nuevas necesidades o solventar fallos o lagunas que se detecten durante la ejecución del contrato. <b>(Hasta 9 puntos)</b>	Se aporta un plan de supervisión del servicio completo con protocolos de actuación que se adecúa a las necesidades de la Fundación; si bien en el protocolo de actuación de información en sala se incluye la función "ofrecer información básica sobre la exposición" lo cual entra en conflicto directo con lo indicado específicamente en el punto 4 del PPT (pautas actuación).  Se aporta una metodología para el seguimiento y evaluación del servicio completa y detallada que resulta acorde a las necesidades de la Fundación.	7,00
3. Mecanismos de supervisión: la adecuación de las herramientas o protocolos que se utilizarán para llevar a cabo las tareas de supervisión y el contenido, alcance y periodicidad de las comunicaciones e informes que se harán llegar a la Fundación. Adicionalmente se valorará la existencia de un sistema de	Se valoran positivamente los distintos informes propuestos y el contenido que se detalla de cada uno de ellos, así como su uso en los distintos periodos del contrato y periodicidad de emisión.  También se valora positivamente que concreten el programa de gestión integral que proponen utilizar, si bien se echa en falta que detallen sus funcionalidades o lo que aporta a las labores de supervisión.	5,00



control de calidad y los aspectos que serán objeto de dicha evaluación. (Hasta 6 puntos)		
<b>Subtotal puntos apartado A</b>		<b>13,00</b>
<b>B) PLAN FORMATIVO.</b> El licitador establecerá un plan de formación relacionado con los distintos tipos de servicio objeto de la presente licitación que incluirá, al menos, los aspectos referidos en el apartado 6 del Pliego de prescripciones técnicas y en el apartado L del Cuadro de características del contrato, y que se impartirá al personal que se adscriba con carácter permanente (principal y retén) al presente contrato tanto al inicio del mismo como en cualquier momento durante su vigencia. (Hasta 5 puntos)		
CRITERIO DE VALORACIÓN	EVALUACIÓN	PUNTOS
Se valorará la adecuación de la formación en atención a la naturaleza de los servicios objeto de la presente licitación, en particular aquellos contenidos que excedan de los exigidos en los pliegos (en concreto de los indicados en el apartado 6 del Pliego de prescripciones técnicas y en el apartado L del Cuadro de características del contrato) y resulten adecuados a la naturaleza de los servicios licitados, la duración total del curso así como la parcial considerando la relevancia de cada una de las materias en consideración a la naturaleza del servicio, y la organización de la formación considerando que la misma no puede interrumpir, alterar o afectar en modo alguno la prestación de los servicios licitados.	<p>La acción formativa propuesta se presenta de forma detallada acompañada de un cuadro resumen, aunque la información completa [título del curso, horas, contenidos, objetivos, así como la modalidad (presencial o telemática)] se facilita sólo de la formación inicial y del plan de prevención, ya que del resto de cursos se detalla sólo el título, la modalidad y la duración.</p> <p>Se valora positivamente la inclusión de un método de evaluación de conocimientos, aunque éste se concreta sólo en el caso de la formación inicial y del plan de prevención de riesgos laborales.</p> <p>Indican que el plan de formación se compone de un total de 45 horas anuales más las 10 horas de la formación inicial, pero este cómputo no coincide con las horas que a continuación se detallan de cada curso. No están bien diferenciados los contenidos de la formación exigida en pliegos con los contenidos propuestos por el licitador por lo que resulta complejo poder valorar su adecuación temporal en el cuadro de las fechas propuesto.</p> <p>En el informe que de cada curso se comprometen a remitir a la Fundación, faltaría incluir la duración y el contenido de la formación impartida, tal y como se recoge en el apartado L del CCC y en el PPT. La duración de la formación del plan de prevención en riesgos laborales es de 2h. Mientras que la exigida en apartado L del CCC debe ser "no inferior a 4h". Además, sorprende que como contenido se incluya la política del grupo Salzillo.</p> <p>De los cursos propuestos que exceden de los exigidos en los pliegos, destacan por idoneidad, el de lengua española de signos, plan de igualdad y para el personal de recepción, el de intensificación del inglés. No se contempla la formación sobre normas básicas de protocolo y habilidades de comunicación. Pese a ser exigido en pliegos, no parece que dentro del plan de formación se esté incluyendo al personal de retén.</p>	4,00



<b>Subtotal puntos apartado B</b>		<b>4,00</b>
<b>C) GESTIÓN INTEGRAL DE INCIDENCIAS DE PERSONAL.</b> Definición del procedimiento a seguir por parte de la empresa adjudicataria para la gestión y subsanación de las incidencias que afecten a su personal, y que puedan incidir en el correcto funcionamiento del servicio; con objeto de garantizar la correcta prestación del servicio sin que perjudique el normal funcionamiento de la Fundación. Dicho procedimiento deberá incluir para su valoración, al menos, la descripción de las posibles incidencias, el protocolo de atención a las mismas -incluyendo el procedimiento de información a la Fundación-, los compromisos de tiempos de respuesta y resolución en función del impacto de la incidencia en el servicio y un procedimiento de reporting que deberá incluir las medidas correctivas o preventivas adoptadas. <b>(Hasta 19 puntos)</b>		
<b>CRITERIO DE VALORACIÓN</b>	<b>EVALUACIÓN</b>	<b>PUNTOS</b>
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. Asimismo se valorará el procedimiento de reporting a la Fundación y los plazos y sistemas comprometidos al efecto.	<p>Pese a la mención explícita en pliegos de que el personal adscrito al servicio ha de ser titular o de retén, parece que a éste último se le denomina bolsa de trabajo ya que lo exigido en pliegos al personal de retén se atribuye en la propuesta la bolsa de trabajo. Dicho esto, hubiera sido aconsejable una mayor claridad al hablar de esta figura</p> <p>Se desarrolla brevemente la organización prevista al inicio del servicio (reuniones previstas entre el equipo de trabajo y la Fundación, entrega de información) que resulta útil.</p> <p>También se desarrolla un plan de gestión para sustituciones diferenciando entre sustituciones (3 supuestos) y ausencias (se describen 3 protocolos) desarrollado de forma pormenorizada, pero sin mencionar el plazo comprometido de sustitución de personal.</p> <p>En la organización del servicio propuesta hay algunas discrepancias al asignarse al coordinador-recepcionistas funciones que el pliego atribuye al supervisor (por ejemplo informar de las sustituciones cuando la inasistencia se debe a causas imprevistas o realizar la ficha diaria de control de asistencia).</p> <p>En esta misma línea, entendemos que no debe ser la coordinadora la que tenga que estar localizada las 24 horas, sino que, tal y como se indica en el pliego, será el supervisor quien tiene que estar localizable dentro del horario de prestación del servicio de recepción.</p>	16,00
<b>Subtotal puntos apartado C</b>		<b>16,00</b>



<b>D) PLAN QUE GARANTICE LA ESTABILIDAD Y SUFICIENCIA DEL EQUIPO</b> asignado al servicio, tanto principal como retén. <b>(Hasta 6 puntos)</b>		
<b>CRITERIO DE VALORACIÓN</b>	<b>EVALUACIÓN</b>	<b>PUNTOS</b>
Se valorará el número de recursos propuestos y la adecuación del plan en atención al servicio cualificado que demanda la Fundación. Asimismo, se valorarán las condiciones laborales del equipo que hagan atractiva su permanencia como empleados del adjudicatario y, por tanto, minimizando la rotación.	<p>El nº de recursos propuestos parece suficiente (8 personas + 4 personas más en bolsa de trabajo).</p> <p>Se presenta un modelo organizativo muy completo y detallado con horarios y puestos, aunque con algunas imprecisiones. Según el cuadro, proponen 1 recurso en recepción y otro como coordinador al mismo tiempo, lo cual no se corresponde con lo indicado en los pliegos, ya que en ellos se indica expresamente que el coordinador coincidirá con el puesto de recepcionista en turno de mañana.</p> <p>Se proponen 15' de solapamiento para el cambio de turno entre mañana/tarde tanto para el puesto de recepción como de auxiliares de sala. En el caso de recepción se valora positivamente, aunque el plazo de solapamiento resulta un poco ajustado. Se valora positivamente la propuesta para el puesto de auxiliar de sala y el tiempo se considera suficiente.</p> <p>La planificación propuesta es acorde en algunos casos y, en otros, no responde a lo indicado en los pliegos.</p> <p>Proponen que los 3 perfiles sean polivalentes, lo que no vemos posible ya que los requisitos exigidos de formación y experiencia son distintos. Asimismo, habría que tener en cuenta las exigencias físicas requeridas para cubrir el puesto de los auxiliares de sala.</p> <p>No se ha podido valorar el Plan de estabilidad en el empleo incluido en la propuesta ya que éste figura en páginas que exceden de la extensión máxima establecida en los pliegos para la propuesta técnica.</p>	4,00
<b>Subtotal puntos apartado D</b>		<b>4,00</b>
<b>TOTAL PUNTOS PROPUESTA SALZILLO SERVICIOS INTEGRALES, S.L.U.</b>		<b>37,00</b>



#### 4.5 SERVICIOS CANARIOS DE TRADUCCIONES Y CONGRESOS, S.L.U.

<b>PROPUESTA: SERVICIOS CANARIOS DE TRADUCCIONES Y CONGRESOS, S.L.U.</b>		
<b>A) PLAN DE SUPERVISIÓN DEL SERVICIO.</b> El licitador establecerá un plan de supervisión del servicio que incluirá, al menos, el perfil de la persona que será asignada como supervisor y su disponibilidad, las labores que se llevarán a cabo como parte del plan y que deben dar cumplimiento como mínimo a la reflejadas en el Pliego de prescripciones técnicas, el sistema de seguimiento de éstas y su periodicidad, las herramientas que, en su caso, se utilizarán o los protocolos de aplicación así como los informes y su contenido, que resultarán de tal labor de seguimiento; todo ellos considerando los distintos tipos de servicio objeto de la presente licitación. <b>(Hasta 19 puntos)</b>		
<b>CRITERIO DE VALORACIÓN</b>	<b>EVALUACIÓN</b>	<b>PUNTOS</b>
1. Perfil del supervisor: formación acorde con las labores que vaya a llevar a cabo, experiencia en labores similares y disponibilidad. <b>(Hasta 4 puntos)</b>	Facilitan los datos de la supervisora, pero al mismo tiempo en la relación del equipo técnico aparece junto con otro miembro como coordinación operativa y en ambos casos en localizaciones ajenas al servicio. La figura de Coordinador que se propone no responde a ninguno de los perfiles exigidos en pliegos, así como la propuesta de que haya un coordinador en cada evento. Tampoco se entiende que el supervisor se apoye para realizar sus funciones en la figura del coordinador.  No se aportan datos concretos acerca del perfil de la supervisora, quedando limitado a citar someramente descripciones genéricas de experiencia, formación y competencias, sin sustentarlo en datos concretos.	1,00
2. Aspectos sujetos a supervisión y su periodicidad: el alcance de la supervisión en cuanto exceda de las tareas exigidas en los pliegos, la adecuación del plan a las distintas actividades llevadas a cabo por la Fundación, en especial las de momentos de mayor afluencia de público o eventos especiales, y las especificidades que éstas impliquen y que la periodicidad de las tareas que conlleve la supervisión se ajuste a la relevancia de los aspectos supervisados. Asimismo, se valorará el sistema de revisión del propio plan de supervisión para adaptarlo a nuevas necesidades o solventar fallos o lagunas que se detecten durante la ejecución del contrato. <b>(Hasta 9 puntos)</b>	Se aporta un organigrama general de la organización, pero la nomenclatura del equipo técnico no coincide con los perfiles profesionales descritos en el pliego. Asimismo, aparecen departamentos no ajustados a nuestro servicio, sino propios de un servicio de traducción y de azafatas, así como el uso de términos y procesos que no corresponden al servicio (p.e.j. acomodación en salas, protocolo de apertura y cierre de instalaciones, entre otros).  Se indica que la disponibilidad física en instalaciones del supervisor será cuando la operativa lo requiera, lo que no se corresponde necesariamente con las visitas periódicas y a demanda de la Fundación descritas en el pliego.  La metodología descrita en el sistema de supervisión no corresponde ni con las funciones de los perfiles exigidos en los pliegos ni con el servicio descrito en los mismos.	4,00



<p>3. Mecanismos de supervisión: la adecuación de las herramientas o protocolos que se utilizarán para llevar a cabo las tareas de supervisión y el contenido, alcance y periodicidad de las comunicaciones e informes que se harán llegar a la Fundación. Adicionalmente se valorará la existencia de un sistema de control de calidad y los aspectos que serán objeto de dicha evaluación.</p> <p><b>(Hasta 6 puntos)</b></p>	<p>Se valora positivamente el software de fichaje propuesto, así como las auditorías internas y su frecuencia como métodos de supervisión.</p> <p>También se valora positivamente la propuesta de revisión del propio sistema de supervisión.</p> <p>Se valora positivamente la disposición de un teléfono de guardia 24/7 para atender imprevistos, aunque por la naturaleza del servicio no se prevé su uso fuera del horario exigido en el pliego.</p> <p>La atención al usuario de la supervisión operativa describe una secuencia de pasos a seguir por el personal que no se ajusta al servicio.</p> <p>En la relación del equipo técnico dedicado a la ejecución del contrato propuesto, incluyen perfiles no exigidos en pliegos (Jefatura de sala y equipo de coordinadores de evento), pero en cambio no mencionan al coordinador-recepcionista, perfil exigido en pliegos.</p> <p>La inspección diaria con presencia de un coordinador de la sede principal, propuesta parece desproporcionada para el servicio.</p>	<p>4,00</p>
<p><b>Subtotal puntos apartado A</b></p>		<p><b>9,00</b></p>



**B) PLAN FORMATIVO.** El licitador establecerá un plan de formación relacionado con los distintos tipos de servicio objeto de la presente licitación que incluirá, al menos, los aspectos referidos en el apartado 6 del Pliego de prescripciones técnicas y en el apartado L del Cuadro de características del contrato, y que se impartirá al personal que se adscriba con carácter permanente (principal y retén) al presente contrato tanto al inicio del mismo como en cualquier momento durante su vigencia.

**(Hasta 5 puntos)**

CRITERIO DE VALORACIÓN	EVALUACIÓN	PUNTOS
Se valorará la adecuación de la formación en atención a la naturaleza de los servicios objeto de la presente licitación, en particular aquellos contenidos que excedan de los exigidos en los pliegos (en concreto de los indicados en el apartado 6 del Pliego de prescripciones técnicas y en el apartado L del Cuadro de características del contrato) y resulten adecuados a la naturaleza de los servicios licitados, la duración total del curso así como la parcial considerando la relevancia de cada una de las materias en consideración a la naturaleza del servicio, y la organización de la formación considerando que la misma no puede interrumpir, alterar o afectar en modo alguno la prestación de los servicios licitados.	<p>La acción formativa propuesta se presenta en un cuadro resumen de fácil comprensión teniendo toda la información a la vista como es: título del curso, horas, y así como la modalidad (presencial, online y permanente) y la inclusión de la entidad/persona encargada de impartirlo.</p> <p>Las 30 horas mínimas del apartado L del CCC se mencionan en un cuadro aparte, pero al no referenciar más información que el módulo y contenido se entiende que está incluido en el cuadro general anterior, al igual que las 4h. de la formación en prevención incendios y normas ante emergencias.</p> <p>No hay mención alguna a la formación teórico-práctica de al menos 10 horas del apartado 6 PPT.</p> <p>De los dos cursos propuestos en modalidad Permanente no se aclara si será presencial u Online, como sí se especifica en el resto de las formaciones.</p> <p>Se valora positivamente la inclusión del curso en el manejo lector de entradas y las entidades que impartirán las formaciones de accesibilidad e inclusión.</p> <p>Falta indicar en qué periodo a lo largo de la vigencia del contrato se impartirá la formación.</p>	3,00
<b>Subtotal puntos apartado B</b>		<b>3,00</b>





**C) GESTIÓN INTEGRAL DE INCIDENCIAS DE PERSONAL.** Definición del procedimiento a seguir por parte de la empresa adjudicataria para la gestión y subsanación de las incidencias que afecten a su personal, y que puedan incidir en el correcto funcionamiento del servicio; con objeto de garantizar la correcta prestación del servicio sin que perjudique el normal funcionamiento de la Fundación. Dicho procedimiento deberá incluir para su valoración, al menos, la descripción de las posibles incidencias, el protocolo de atención a las mismas -incluyendo el procedimiento de información a la Fundación-, los compromisos de tiempos de respuesta y resolución en función del impacto de la incidencia en el servicio y un procedimiento de reporting que deberá incluir las medidas correctivas o preventivas adoptadas.

**(Hasta 19 puntos)**

CRITERIO DE VALORACIÓN	EVALUACIÓN	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. Asimismo se valorará el procedimiento de reporting a la Fundación y los plazos y sistemas comprometidos al efecto.	<p>El procedimiento es bastante completo y de fácil comprensión; sin embargo, las incidencias que se describen resultan genéricas y en algunos casos son ejemplos que no corresponden al servicio licitado. Por otro lado, no se menciona nada relativo a ausencias de personas siendo éste un aspecto de vital importancia dada la naturaleza del servicio.</p> <p>Los perfiles que se mencionan en el protocolo de atención de incidencias y conflictos no se ajustan a los exigidos en los pliegos, ya que hace mención únicamente al equipo de auxiliares y que la comunicación directa será al coordinador/a.</p> <p>Se valora positivamente el sistema de reporting descrito que incluye el parte y el registro de incidencias.</p> <p>Se presenta un cuadro con el nivel de incidencia, pero dificulta su valoración el que no cuantifique realmente el tiempo de respuesta, limitándose a clasificarlas en inmediata, urgente y operativa.</p>	10,00

**Subtotal puntos apartado C**

**10,00**

**D) PLAN QUE GARANTICE LA ESTABILIDAD Y SUFICIENCIA DEL EQUIPO** asignado al servicio, tanto principal como retén.

**(Hasta 6 puntos)**

CRITERIO DE VALORACIÓN	EVALUACIÓN	PUNTOS
Se valorará el número de recursos propuestos y la adecuación del plan en atención al servicio cualificado que demanda la Fundación. Asimismo, se valorarán las condiciones laborales del equipo que hagan atractiva su permanencia como empleados del adjudicatario y, por tanto, minimizando la rotación.	<p>En el plan propuesto no se concreta el nº de recursos propuestos, limitándose a decir que contará con personal titular y de retén (también bolsa de personal de retén) para recepción y azafatos, echándose en falta la mención del perfil coordinador-recepcionista.</p> <p>No se valora el conocimiento del entorno de congresos que se menciona como medida de estabilidad ya que este sector no pertenece al ámbito del servicio.</p>	3,00



	Se valora positivamente la medida adicional propuesta de realizar el seguimiento periódico del desempeño para conocer la satisfacción del equipo.  Se valora la existencia de una bolsa de personal de retén que garantice la cobertura de posibles incidencias, pero no indica el nº de recursos.	
<b>Subtotal puntos apartado D</b>		<b>3,00</b>
<b>TOTAL PUNTOS PROPUESTA</b>	<b>SERVICIOS CANARIOS DE TRADUCCIONES Y CONGRESOS, S.L.U.</b>	<b>25,00</b>



#### 4.6 RESUMEN PUNTUACIONES

APARTADO PROPUESTA	Puntos posibles	JAMIAATI, S.L.	GALIPAT SERVICIOS CULTURAIS, S.L.	ÉLITE INSERCIÓN, S.L.	SALZILLO SERVICIOS INTEGRALES, S.L.U.	SERVICIOS CANARIOS DE TRADUCCIONES Y
<b>A) PLAN DE SUPERVISIÓN DEL SERVICIO</b>	<b>19,00</b>	<b>2,00</b>	<b>16,00</b>	<b>12,00</b>	<b>13,00</b>	<b>9,00</b>
<i>1. Perfil del supervisor</i>	<i>4,00</i>	<i>0,00</i>	<i>4,00</i>	<i>3,00</i>	<i>1,00</i>	<i>1,00</i>
<i>2. Aspectos sujetos a supervisión y su periodicidad</i>	<i>9,00</i>	<i>1,50</i>	<i>7,00</i>	<i>6,00</i>	<i>7,00</i>	<i>4,00</i>
<i>3. Mecanismos de supervisión</i>	<i>6,00</i>	<i>0,50</i>	<i>5,00</i>	<i>3,00</i>	<i>5,00</i>	<i>4,00</i>
<b>B) PLAN FORMATIVO</b>	<b>5,00</b>	<b>0,00</b>	<b>4,00</b>	<b>2,50</b>	<b>4,00</b>	<b>3,00</b>
<b>C) GESTIÓN INTEGRAL DE INCIDENCIAS DE PERSONAL</b>	<b>19,00</b>	<b>2,00</b>	<b>14,00</b>	<b>18,00</b>	<b>16,00</b>	<b>10,00</b>
<b>D) PLAN QUE GARANTICE LA ESTABILIDAD Y SUFICIENCIA DEL EQUIPO</b>	<b>6,00</b>	<b>1,00</b>	<b>4,00</b>	<b>2,00</b>	<b>4,00</b>	<b>3,00</b>
<b>TOTAL PUNTOS</b>	<b>49,00</b>	<b>5,00</b>	<b>38,00</b>	<b>34,50</b>	<b>37,00</b>	<b>25,00</b>

Y para que conste la valoración realizada se suscribe el presente en Madrid a la fecha de firma.

---

Marta Mazquiarán Rodríguez  
Jefa de Asuntos Generales  
FUNDACIÓN CANAL DE ISABEL II