



Concello de Vigo

Expediente 14147-331

INFORME DE EVALUACIÓN DE OFERTAS PARA A CONTRATACIÓN DE SERVIZOS BIBLIOTECARIOS COMPLEMENTARIOS PARA BIBLIOTECA MUNICIPAL XOSÉ NEIRA VILAS

CRITERIOS DE ADXUDICACIÓN

A) CRITERIOS AVALIABLES MEDIANTE XUIZO DE VALOR

1) PROXECTO TÉCNICO DE PRESTACIÓN DOS SERVIZOS: ata 45 puntos

1. Programa organizativo xeral do servizo: se valorará con ata 25 puntos

"Valorarase o desenvolvemento cuantitativo e cualitativo das actividades de dinamización e extensión cultural e bibliotecaria; recursos e accións de difusión e comunicación; a dotación de novos fondos e subscricións; plan de mantemento dos sistemas electrónicos, audiovisuais e informáticos; consignación do presuposto dedicado a cada unha destas actividades o cal deberá ser como mínimo o consignado no cadro incluído na cláusula 27.1 [i.e.: 26.1] do PCAP"

GRUPO EULEN

Realiza unha análise de contorno insuficiente: faltan datos das dotacións e equipamentos de ocio, culturais e educativos da zona de influencia. No proxecto técnico non hai ningún desenvolvemento cuantitativo e escasamente cualitativo en canto as actividades de dinamización e extensión cultural bibliotecaria, que son un aspecto substantivo do programa. Presenta xeralidades, sin planificación, recursos e método. Sen relación co entorno e os seus axentes principais, en canto ás actividades, limítanse a poñer "exemplos" (p. 19: Alfabetización informacional; Talleres: pueden surgir al hilo de un programa...) son simples enumeracións. A información sobre extensión bibliotecaria é inexistente.

Propoñen un Plan de Comunicación e un Manual de Estilo que se citan pero non se desenvolven, nin concretan. En Estrategias para promoción e comunicación (p. 31) indican que continúan coa política de comunicación actual. Realizan propostas inviables de presenza da biblioteca na comunidade, por exemplo: cesión de locais.

No que respecta á dotación de novos fondos, os criterios de selección son insuficientes: soportes, grupos de idade, temáticas, datas publicación...etc. Dedicán máis liñas a expurgo que á selección de fondos e a doazóns: 3 liñas. O apartado coleccións especiais, sen máis detalle, cita unha sobre historia local do entorno do barrio do Calvario

O plan de mantemento dos sistemas electrónicos, audiovisuais e informática os resolve o licitador pasando a súa obriga (establecida no PPT e PCAP) ao Concello.

Cuantifica o incremento respecto a dous conceptos establecidos nos pregos: actividades de extensión cultural e bibliotecaria (+ 2000 €) e difusión e comunicación (+3000 €), a pesar das imprecisións do proxecto.

TOTAL: 6 PUNTOS

Expediente 14147-331

ALENTIS OUTSOURCING

Comprometen un programa de actividades culturais variado, pero moi impreciso, moi escaso (algunha, unha ou dúas veces ao ano, ...) e algunha impracticable (ensaíos grupos de percusión...). A extensión bibliotecaria está deseñada para outros ámbitos territoriais e con propostas inviables, exemplos: bibliobús "por aqueles lugares da provincia que non teñen biblioteca", bibliopraia, o que indica o desaxuste no proxecto.

As xeralidades expostas están desvencelladas do contorno (non hai análise do mesmo, nin propostas de relación con outros axentes do barrio), mesmo parece que non se refiren a unha biblioteca de proximidade como a que tratamos.

O plan de difusión non está concretado, aluden a tópicos sobre comunicación e formulan propostas básicas, con algúns dos obxectivos sen relación con dito plan, que é por outro lado inexistente. Non achegan recursos do marketing bibliotecario.

Os criterios de selección para a formación da colección resultan vagos e xenéricos. Pretenden centrar a adquisición mediante desideratas. Tamén hai xeralidades na política de doazóns cando fan propostas para o incremento de fondos da sección local, dos fondos dixitais, sonoros... parte deles son en soportes obsoletos ou de dubidoso interese.

Asume as súas obrigas sobre mantemento dos sistemas informáticos.

TOTAL: 10 PUNTOS

LTM SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

O seu proxecto ten base nunha análise previa do contorno precisa e pertinente nos seus diversos aspectos: usuarios e resto de equipamentos culturais, ensino e ocio do ámbito. As actividades culturais para a biblioteca baséanse nunha coidada planificación e programación, acorde co servizo e tipo de usuarios, e cunha definición de obxectivos, xustificación, cuantificación, temporización e variedade de contidos coherentes coa propia actividade da biblioteca. Programan unha extensión bibliotecaria concebida para amosar a biblioteca a novos usuarios no contorno, buscando a sinerxia con outras entidades do barrio, que concretan, con actividades como os estoxos viaxeiros.

O Plan de Comunicación é detallado e ben estruturado. Son salientables as calidades dos recursos comprometidos nas estratexias de marketing offline e online definidas e formalizadas nun "Manual de Identidade Corporativa".

Cabe destacar que, en canto a dotación de novos fondos e subscricións, a proposta de LTM alcanza un alto nivel de idoneidade e adecuación. Definen con precisión e en coherencia co proxecto unha "Política de colección da Biblioteca Xosé Neira Vilas", criterios de selección, responsabilidade, procedementos e tipo de fondos. Na consolidación da colección, propoñen a renovación dun mínimo do 10 % anual = 500 novos títulos libros papel e 200 novos títulos dixitais, tamén libros braille, audiolibros e multimedia. Concretan títulos de subscricións a revistas, con compromiso de atención ás desideratas. Mencionan as especialidades principais da colección e establecen clasificación temáticas moi valorables como os "Centros de interese". O "Procedemento de doazón" contempla os procesos de selección con criterios e trámites definidos e coherentes, utilizando o protocolo municipal.



Concello de Vigo

Expediente 14147-331

Desenvolven un Plan de Mantemento de Conservación Integral, preventivo e correctivo, integrado no seu Plan de Calidade Específico, promovendo un axeitado control e fixando procedementos de mantemento dos sistemas, mais aló do establecido como requisito no pregos.

Algúns dos protocolos ou formularios son transcricións dos que no seu día elaborou o Concello.

TOTAL: 23 PUNTOS

2. Equipo humano adscrito á prestación do servizo: se valorará con ata 10 puntos

"Se terán en conta as titulacións, os perfís profesionais, así como a experiencia dos integrantes do equipo humano que prestará o servizo, distintos dos esixidos como medios persoais no apartado 6.E desta FEC".

GRUPO EULEN

Presentan un equipo humano onde os integrantes non teñen titulacións nin coñecementos distintos aos que figuran nos pregos.

Incumpren os pregos porque non figura ningunha persoa especialista no traballo con poboación infantil (formación ou experiencia). Por outro lado din que os perfís do persoal poden servir para cubrir calquera posto de traballo, o que non significa polivalencia.

A experiencia do Director céntrase na coordinación de equipos e a do Técnico, en bibliotecas, non veñen especificadas en canto ao lugar, datas e funcións (só duración). Non aportan currículos.

TOTAL: 1 PUNTO

ALENTIS OUTSOURCING

Presentan titulacións ambiguas (media ou superior) no tipo e nivel académico. Non hai outros coñecementos distintos aos que figuran no prego.

Bo deseño do plan de selección de persoal. Valóranse formacións específicas: 1 técnico auxiliar de bibliotecas, con educación infantil e 1 técnico auxiliar de bibliotecas, con formación administrativa. Pero non hai currículos que detallen o anterior, nin a experiencia (que é una mera enumeración copiada dos requisitos das FEC)

TOTAL: 2 PUNTOS

LTM SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

Valóranse 3 titulados/as superiores universitarios/as, nun equipo humano formado por 4 persoas (nos pregos figura como mínimo un titulado universitario de grado medio).

Expediente 14147-331

Definen un equipo con perfiles especializados en bibliotecas e multidisciplinares de cara ás funcións que teñen que asumir, superiores ás do prego e que resultan relevantes: coñecemento do mercado editorial, coñecementos de literatura infantil e xuvenil, tecnolóxicos e de deseño.

A experiencia do equipo humano abrangue un período de tempo que supera en moito ao esixido no prego e reflíctese no detalle dos respectivos currículos.

TOTAL: 10 PUNTOS

3. Plan de formación específico para o persoal adscrito ao servizo a contratar: se valorará con ata 5 puntos

“Se valorará a formación complementaria que recibirá o persoal adscrito ao servizo, atendendo á súa periodicidade e número de horas anuais, mellor adecuación á natureza do servizo a prestar e en función da metodoloxía, adecuación e diversidade dos contidos dos cursos propostos, especialmente de carácter bibliotecónimo, de atención ao usuario ou seguridade e saúde no traballo”.

GRUPO EULEN

A formación proposta adolece de planificación e de duración suficiente (24 horas/ano). Non especifica a cualificación dos profesionais que imparten a formación, que na maior parte é a distancia, sen xerarquizar os cursos por contidos e pouco adaptada aos coñecementos necesarios para traballar nunha biblioteca: nada sobre tratamento técnico dos fondos e materias, formación da colección, servizos bibliotecas públicas, uso e difusión da colección, actividades de extensión cultural e bibliotecaria, cooperación, biblioteca dixital, lexislación, ofimática, deseño, marketing... Ofrecen en cambio, suficientes cursos de formación e atención aos usuarios e prevención de riscos laborais.

TOTAL: 2 PUNTOS

ALENTIS OUTSOURCING

O Plan de Formación inclúe unha análise de necesidades formativas que impartiría o Centro de Formación de Alentis. Non expón a metodoloxía a empregar, nin xustifica a súa adecuación ás necesidades do servizo. Pouca diversidade, especialmente en biblioteconomía, á que lle dedican só 70 horas. Algún dos cursos ofertados adolece de contidos suficientes (ex. Catalogación). Á atención ao usuario ten unha programación de 35 horas e a prevención de riscos laborais, 20 horas, quizáis excesivas, en comparación coa ausencia de temas como: tratamento técnico materias, formación da colección, servizos bibliotecas públicas, marketing bibliotecario, uso e difusión da colección, actividades de extensión cultural e bibliotecaria, cooperación, lexislación, ofimática, social media, deseño...

TOTAL: 3 PUNTOS



Concello de Vigo

Expediente 14147-331

LTM SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

Expoñen un Plan de Formación Específico por Competencias que inclúe un Diagnóstico de Necesidades Formativas no que se baseará o deseño dun Plan Anual de Formación (incluído no seu Plan de Calidade). Contemplan 500 horas ao ano, con 20 horas mínimo cada acción formativa (presencial ou e-learning).

Valórase o deseño, solvencia, amplitude e variedade formativa, moi adecuada ao servizo e impartida por profesionais da biblioteconomía. Así mesmo contemplan cursos sobre atención ao usuario e riscos laborais. Toda a formación someterase á avaliación pertinente. Aínda que o total de horas de formación resulta desproporcionado respecto do cómputo anual da xornada do persoal, é polo tanto pouco viable.

TOTAL: 4 PUNTOS

4. Organización e calidade do servizo: se valorará con ata 5 puntos

"Se valorará a estrutura organizativa, a inspección e control interno, os protocolos de relación cos usuarios e co servizo de Cultura, os planes e procedementos para o control de calidade, o seguimento e avaliación continua dos servizos prestados con especificación de indicadores operativos de avaliación e procedementos de control e mellora permanentes do servizo e atención ao usuario, así como elaboración de propostas de mellora e implementación das mesmas".

GRUPO EULEN

A estrutura organizativa proposta resulta complexa, excesivamente centralizada e pouco operativa para a versatilidade que require este servizo.

Os protocolos de relación cos usuarios e co Servizo de Cultura están demasiado xerarquizados co que a información circulará con dificultade. Por moito que se presente como unha mellora, non deixa de ser unha limitación, xa que o coñecemento sistemático do Concello sobre o servizo se verá perxudicado: inspeccións e informes para aplicar medidas correctoras, control dos procedementos, baixo un continuo seguimento da actividade diario, auditorias 360º e a "supervisión do Servizo con: visitas da empresa para o apoio ao servizo, co obxecto de conseguir o nivel óptimo de prestación do servizo..."

No plan de coordinación interna e co Concello de Vigo, establecen tres niveis de coordinación, no que aparece un responsable do contrato con corenta horas presenciais, aínda que especifican que serán fóra da biblioteca, polo tanto estas horas non procede computalas integramente a este contrato. O cronograma de reunións resulta etéreo e pouco práctico.

Respecto da avaliación de resultados (p. 28), describe o sistema de recollida de datos estatísticos para análise, sen máis nivel de descrición. O sistema de indicadores, escaso en número, é desaxustado para avaliar o servizo.

A Supervisión do Servizo (p. 77) está deseñada como conxunto de visitas realizadas pola estrutura para manter un nivel óptimo na prestación do servizo, pero se trata máis dunha inspección, para controlar ao seu persoal e outros aspectos que non inciden directamente no servizo.

TOTAL: 2 PUNTOS

Expediente 14147-331

ALENTIS OUTSOURCING

Presentan un Organigrama no que inclúen a presenza do responsable do contrato na Delegación de Vigo de Alentis, pero no Organigrama da Prestación Directa do Servizo non aparecen nin o Concello de Vigo nin o Xefe do Servizo de Cultura e Bibliotecas. Resulta un organigrama pouco operativo con demasiados elementos superiores ao coordinador do proxecto.

O Centro de Gestión Operativo (CGOA) 24 h, preséntase como un recurso para este contrato, cando o que fai é un control interno do persoal e de incidencias. No capítulo Inspección e Control Interno enumeran medios que en realidade son basicamente recursos informativos, repetindo aquí tamén o organigrama do equipo técnico da biblioteca e as súas funcións.

Con respecto á relación cos usuarios, inciden nas fases da planificación de calidade, pero expoñen tres páxinas de teoría, seguidas de tres páxinas de formularios, con salientable falta de concreción práctica. Non desenvolven plans e procedementos para o control de calidade e os protocolos en relación cos usuarios e cos servizos resultan de pouco interese pola súa obviedade.

Finalmente a relación co Departamento de Cultura resólvese só cun informe trimestral, memoria anual e enquisas de satisfacción de usuarios.

A proposta de avaliación é realmente unha exposición teórica inconsistente e non pertinente.

TOTAL: 3 PUNTOS

LTM SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

Propoñen unha organización en base a un modelo funcional, centralizado en áreas especializadas nas tarefas que debe de realizar a biblioteca. As características principais son: a difusión da información ao longo de toda a organización, a posibilidade de compartir recursos e de incentivar a especialización dos traballadores, que así se implicarán no proxecto da biblioteca. As reunións periódicas é o medio proxectado para conseguir o devandito. O persoal de apoio asumirá aspectos como loxística, subministrados e mantemento. A estrutura organizativa, que contempla a relación co Concello de Vigo, é estimable por operativa, áxil e axeitada á biblioteca, cun cadro de persoal ben formado e equilibrado en cualificacións e competencias. A motivación, a participación, a responsabilidade, a delegación, a comunicación e a formación son elementos básicos da política de recursos humanos ofertada.

O Mapa de Procesos do Sistema reflicte os debidos procesos de control, dentro do Plan de Calidade Específico para a Biblioteca Xosé Neira Vilas (ISO 9001), baixo o software OPEN ERP, establece auditorías internas trimestrais e externas anuais.

A relación cos usuarios, adopta unha estrutura horizontal, con relacións participativas e establecendo mecanismos de coexistión coa cidadanía, cun compromiso explícito de participación da biblioteca nos eventos da cidade e de realización de actividades con outras entidades. Os medios están enumerados no apartado de Marketing Online. O devandito Plan establece protocolos de incidencias, de non conformidade e de medición da satisfacción dos usuarios, a través de enquisas, formularios de suxestións ou queixas, determinando accións e obxectivos de mellora para resolvelas.

Na súa relación co servizo de Cultura, concreta reunións periódicas da empresa co director-coordinador do proxecto e co Xefe do Servizo Municipal de Cultura e Bibliotecas, para valorar



Concello de Vigo

Expediente 14147-331

resultados, novas estratexias, plans de actuación e comunicación de incidencias. Sen menoscabo de que este Servizo poida requirir a presenza do coordinador, así como recabar os informes que estime oportunos. O programa trimestral de actividades culturais e o tríptico de difusión someterase á aprobación municipal. Dentro do devandito Plan de Calidade establécese un control e seguimento das comunicacións co Concello de Vigo. Así mesmo describen con minuciosidade aspectos e procesos de todo tipo relativos a biblioteca.

O seguimento e avaliación dos servizos prestados tamén está integrado e especificado no Plan de Xestión de Calidade (Mapa de procesos do sistema OPEN ERP), cunha relación completa de indicadores referidos a estes, polos que os instrumentos de recollida de datos son ferramentas axeitadas e fiables. Esta planificación e avaliación de obxectivos e indicadores permiten a mellora continua do servizo prestado.

TOTAL: 4 PUNTOS

PUNTUACIÓN OBTIDA POLOS LICITADORES:

CRITERIOS AVALIABLES	PUNTOS		
	EULEN	ALENTIS	LTM
Proxecto técnico de prestación dos servizos (ata 45 puntos)			
Programa organizativo xeral do servizo (ata 25 puntos)	6	10	23
Equipo humano adscrito á prestación (ata 10 puntos)	1	2	10
Plan de formación específico para o persoal adscrito ao servizo a contratar (ata 5 puntos)	2	3	4
Organización e calidade do servizo (ata 5 puntos)	2	3	4
TOTAL PUNTOS	11	18	41

Vigo, 22 de novembro de 2013

O comité de expertos;

Marián Vidal Fraile

Ignacio Oliveira López

María Pilar Díaz de Bustamante

