



Vigo, 31 de xullo de 2017

INFORME

VALORACIÓN DAS OFERTAS PRESENTADAS PARA A CONTRATACIÓN CONTRATACIÓN POR PROCEDEMENTO ABERTO DE SERVIZOS AUXILIARES NECESARIOS PARA O FUNCIONAMENTO DA AULA DE ESTUDO SITA NO EDIFICIO AUDITORIO-PAZO DE CONGRESOS (Expte. 18664-332)

Emítase o seguinte informe coa valoración das ofertas presentadas para a contratación da prestación de servizos auxiliares necesarios para o funcionamento dunha aula de estudos sita no edificios Auditorio-Pazo de Congressos (Expte. 18664-332).

- Procedemento de contratación: Aberto.
- Tramitación: Ordinaria.
- Licitadores presentados no prazo establecido pola oficina municipal de contratación:

- ATLAS SERVICIOS EMPRESARIALES SA.
- GRUPO EULEN
- EVENTOS Y SERVICIOS NORTE S.L.
- ESC SERVICIOS GENERALES S.L.
- PONTE DAS DONAS
- MANTELNOR OUTSOURCING, S.L.
- SERVICIOS SECURITAS S.A.
- VALORIZA FACILITIES, S.A.U.
- INTEGRA MXSI CEE, S. L.
- SERVICIOS AUXILIARES DE MANTENIMIENTO Y LIMPIEZA, S.L.
- ATLANTIC PONTE 2000, S.L.U.

Comprobada a documentación administrativa presentada polos 11 licitadores, todos eles quedaron admitidos no procedemento, durante a sesión da Mesa de Contratación celebrada o mércores 26 de xullo ás 12,30 hs.

- Data de apertura das proposicións técnicas incluídas no sobre B “proposición avaliable mediante xuízo de valor”: 26/07/17. Remítense ao Servizo de Educación para proceder á súa análise e emisión de informe.

CRITERIOS AVAILABLES MEDIANTE XUIZO DE VALOR

Para a valoración das ofertas organizativas de funcionamento de servizo que propuxeron os distintos licitadores, tivéronse en conta os criterios valorativos recollidos no apartado 8.A.1 da FEC:

“1.- Plan de organización e calidade do servizo: valorarase con ata **30 puntos**

A puntuación distribuírase nos seguintes **apartados**:

- a) **Estrutura organizativa, que deberá incluír un plan de substitución do persoal, así como os prazos de resposta ante continxencias:** valorarase con ata **20 puntos**
- b) **Inspección e control interno, os protocolos de relación cos usuarios do servizo:** valorarase con ata **5 puntos**



Copia auténtica do orixinal - Concello de Vigo

Data impresión: 02/08/2017 13:52

Páxina 1 de 14

Expediente 18664/332

Código de verificación: 2DED4-A4B3A-CADBE-35224

Pode validar e/ou obter copia electrónica do documento utilizando o código QR da esquerda ou o código de verificación na dirección da sede electrónica <http://www.vigo.org/csv>

- c) **Procedementos para o control da 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:** valorarase con ata **5 puntos**

A **puntuación** dos criterios avaliábles mediante xuízo de valor será outorgada seguindo as seguintes **regras**:

- As propostas que non cumpran cos requisitos de tamaño de arquivo máximo, do nº de follas máximas, serán obxecto de valoración técnica, pero a puntuación será a metade dos puntos asignados a cada criterio.
- Tras a avaliación de cada apartado, se procederá a asignación da puntuación para cada un deles. Outorgarase a máxima puntuación do apartado a avaliar á oferta que se considere que se considere mellor, puntuando as restantes ofertas, en función da documentación presentada, comparándoa coa da oferta de maior puntuación."

Valórase pois o plan organizativo e a calidade do servizo presentado polos licitadores, dentro do cal se analizan as propostas relativas ao desenvolvemento a nivel organizativo, dos contidos mínimos que se recollen na prescrición segunda do PPT.

PLAN DE ORGANIZACIÓN E CALIDADE DO SERVIZO

1. ATLAS SERVICIOS EMPRESARIALES SA (ADECO OUTSOURCING)

A oferta, cumpre co recollido na cláusula 7.A) "contido da documentación do sobre B",

8.A.1- Plan de organización e calidade do servizo: valorarase con ata 30 puntos

a) Estrutura organizativa, que deberá incluír un plan de substitución do persoal, así como os prazos de resposta ante continxencias: valorarase con ata 20 puntos

Comeza coa Descrición da cobertura da propia empresa. Para a xestión do servizo e distingue 2 bloques, o primeiro a Dirección territorial da propia empresa en Galicia na que inclúe a coordinadora Verónica Alonso e o outro bloque son os "Auxiliares del servicio" que non se concretan.

Despois refire tres fases para o funcionamento do servizo. unha de "Diseño y arranque", moi xenérica, inclúe aspectos como contratación e formación dos traballadores, formación inicial, preparación e deseño de ferramentas informáticas. Pode deducirse que a empresa non conta con traballadores con experiencia neste tipo de servizos. Outra fase "Ajuste y transición", propón análises e supervisión semanal cos responsables do Concello, moi teórico pouco concreto. Fase III "Autonomía del servicio", os hitos desta fase son balances do servizo, análises de satisfacción, reunión co responsable do Concello, formación continúa.

-Plan de substitución do persoal, así como os prazos de resposta ante continxencias:

Indica que desenvolverá un plan co obxectivo de "garantizar una total cobertura del servicio ante cualquier circunstancia que se pueda producir". Presenta unha ferramenta informática que permite garantir a presenza de cada traballador no posto de traballo. Unha vez producida a falta do traballador activarase un plan no que acudiran a unha bolsa de candidaturas validas, e unha vez seleccionado o candidato procederase a súa contratación. "En caso de incidencias en la cobertura del Servicio, éste deberá quedar cubierto en un tiempo máximo de veinticuatro horas ..."

Na oferta descríbese a estrutura organizativa da propia empresa, neste apartado valorase a estrutura organizativa que se destina ao cumprimento efectivo do servizo.

O plan non ten para nada en conta as prestacións que se definen en el PPT, non parece mostrar coñecemento concreto do servizo que se quere prestar que é unha aula de estudos. É un plan que serve para a prestación de calquera servizo de atención ao público. Bótase en falta algunha referencia a xestión concreta do servizo e incidencias



Copia auténtica do orixinal - Concello de Vigo

Data impresión: 02/08/2017 13:52

Páxina 2 de 14

Expediente 18664/332

Código de verificación: 2DED4-A4B3A-CADBE-35224

Pode validar e/ou obter copia electrónica do documento utilizando o código QR da esquerda ou o código de verificación na dirección da sede electrónica <http://www.vigo.org/csv>

que se poidan producir. O tempo de 24 horas para a cobertura do servizo considerase excesivo.

Tendo en conta as consideracións anteriores, e tal e como se reflicte no cadro resumo, puntúase este apartado con **7 puntos**.

b) Inspección e control interno, os protocolos de relación cos usuarios do servizo: valorarase con ata **5 puntos**

Sinala que la empresa conta cunha Dirección especializada en calidade. Recolle un plan de calidade con 4 obxectivos e relaciona los principios de xestión de calidade. Sigue sen concretar o servizo. Este apartado está máis desenvolvido, aínda que non aporta ningún valor engadido.

Tendo en conta as consideracións anteriores, e tal e como se reflicte no cadro resumo, puntúase este apartado con **3 puntos**.

c) Procedementos para o control da 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. valorarase con ata **5 puntos**

Aquí mezcla aspectos como la cobertura do servizo nun tempo máximo de dúas horas desde la hora prevista de inicio da quenda.

Propón informes, visitas periódicas unha ao mes, acciones Mystery shopper e auditorías internas. Propón unha ferramenta informática "Adeco on line" acompañando formularios xenéricos e "Tape" para control de persoal. Non se refire ao servizo concreto de aula de estudos.

Tendo en conta as consideracións anteriores, e tal e como se reflicte no cadro resumo, puntúase este apartado con **2 puntos**.

2. GRUPO EULEN

En relación a documentación entregada debe indicarse que a mercantil Gupo Eulen indica na mesma o carácter confidencial de toda a documentación presentada.

A oferta, **non** cumpre co recollido na cláusula 7.A) das FEC "contido da documentación dos sobres B y C" " - **Requisitos para a presentación da documentación relativa ao o plan de organización e e calidade do servizo:**

Se presentará nun único arquivo dixital de como máximo 10 MB, cun máximo de 30 follas por unha cara (se terán en conta todos as follas que o compoñan, incluíndo índices, carátulas, gráficos, e demais follas incorporadas)."

Preséntase dous arquivos cun total de 31 follas.

O incumprimento do recollido na cláusula 7.A) das FEC "contido da documentación dos sobres B y C" " - **Requisitos para a presentación da documentación relativa ao o plan de organización e e calidade do servizo:**" da lugar a aplicación do disposto na cláusula 8: "A **puntuación** dos criterios avaliados mediante xuízo de valor será outorgada seguindo as seguintes **regras**:

As propostas que non cumpran cos requisitos de tamaño de arquivo máximo, do nº de follas máximas, serán obxecto de valoración técnica, pero a puntuación será a metade dos puntos asignados a cada criterio."

8.A.1- Plan de organización e calidade do servizo: valorarase con ata **30 puntos**

a) Estrutura organizativa, que deberá incluír un plan de substitución do persoal, así como os prazos de resposta ante continxencias: valorarase con ata **20 puntos**

Describe a estrutura organizativa da empresa Grupo Eulen con ámbito nacional. Enumera departamentos de servizos, selección, formación...e persoal directivo.

-Plan de substitución del persoal.- Propón constituír unha bolsa de traballo con persoal formado e valido para a súa incorporación ao servizo.



Copia auténtica do orixinal - Concello de Vigo

Data impresión: 02/08/2017 13:52

Páxina 3 de 14

Expediente 18664/332

Código de verificación: 2DED4-A4B3A-CADBE-35224

Pode validar e/ou obter copia electrónica do documento utilizando o código QR da esquerda ou o código de verificación na dirección da sede electrónica <http://www.vigo.org/csv>

Incidencias planificadas cubriranse coa antelación suficiente para non afectar a calidade do servizo

Incidencias non planificadas comprometése a cubrir o posto nun máximo de **1 hora**. A empresa conta con persoal directo de perfil adecuado na cidade de Vigo que en calquera momento poden ser utilizados para cubrir incidencias de xeito temporal. Incluso comprometése a reforzar o servizo de ser requirido para elo.

- Prazos de resposta ante continxencias. Para a cobertura do posto de traballo aplican a sistema de “disponibilidad y flexibilidad horaria”. O tempo de resposta ante incidencias imprevistas é dunha hora. Aportan un diagrama do sistema de avisos e un teléfono dun centro de control permanente. Que dispoñen de traballadores formados para a cobertura do servizo en calquera momento, bolsa de traballo, traballadores doutros servizos similares, así mesmo sinalan que posúen unha empresa de traballo temporal, EULEN FLEXIPLÁN.

Esta oferta concreta moi ben a substitución de persoal e a resposta ante continxencias de tipo laboral, pero respecto á prestación do servizo é teórica, non ten en conta as prestacións que se definen en el PPT, non contén un concreto plan de organización do servizo que se quere prestar, unha aula de estudos. Trátase dun plan organizativo aplicable a calquera tipo de servizo con atención ao público. Botase en falta algunha referencia a xestión concreta do servizo e as incidencias que poidan producirse.

Tendo en conta as consideracións anteriores, e tal e como se reflicte no cadro resumo, puntúase este apartado con **5 puntos**.

b) Inspección e control interno, os protocolos de relación cos usuarios do servizo: valorarase con ata **5 puntos**

- Inspección e control interno, propón un control mediante un Director de proxecto e un supervisor. A elaboración de informes: parte de incidencias diario, aporta un modelo de “informe de incidencias auxiliares” que é un modelo xenérico parece que para a entrega de materiais que non sería de utilidade neste caso. Informe mensual de incidencias, informe trimestral. Enumera algúns exemplos dos datos que se recollerían no informe semanal. Botase en falta algunha referencia a nivel de ocupación, mantemento. Comunicación das baixas e suplencias. Reunións mensuais e trimestrais co responsable do Concello.

- Protocolos de relación cos usuarios. Ningunha referencia ao servizo que se vai prestar, manifesta que “Además los espacios gestionados son muy diversos y la oferta de actividades es muy amplia”. Isto non se corresponde co servizo que é bastante concreto nin cos espazos a xestionar. Presenta unha enumeración de condutas de trato co público validas para calquera servizo de atención ao público.

Tendo en conta as consideracións anteriores, e tal e como se reflicte no cadro resumo, puntúase este apartado con **1,25 puntos**.

c) Procedementos para o control da 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. valorarase con ata **5 puntos**

Propoñen un Plan de Calidad del Servicio. Igual que o resto da proposta moi teórico, aínda que manifesta que buscan alcanzar a excelencia na calidade do servizo. Aspectos como selección do persoal, formación deste, buzón de suxerencias, xestión de queixas. Botase en falta a concreción.

Propoñen realizar enquisas que se envían ao representante do cliente, non se entende ben este modelo de enquisa. Despois propón un cuestionario para os usuarios procedendo trimestralmente a recopilación de datos, propoñendo un modelo de enquisa pouco elaborado.

Tendo en conta as consideracións anteriores, e tal e como se reflicte no cadro resumo, puntúase este apartado con **1,50 puntos**.

3. EVENTOS Y SERVICIOS NORTE S.L.

A oferta, cumpre co recollido na cláusula 7.A) “contido da documentación do sobre B”,



Copia auténtica do orixinal - Concello de Vigo

Data impresión: 02/08/2017 13:52

Páxina 4 de 14

Expediente 18664/332

Código de verificación: 2DED4-A4B3A-CADBE-35224

Pode validar e/ou obter copia electrónica do documento utilizando o código QR da esquerda ou o código de verificación na dirección da sede electrónica <http://www.vigo.org/csv>

8.A.1- Plan de organización e calidade do servizo: valorarase con ata **30 puntos****a) Estrutura organizativa, que deberá incluír un plan de substitución do persoal, así como os prazos de resposta ante continxencias:** valorarase con ata **20 puntos**

Describe a estrutura organizativa da empresa e indícase que o persoal que realizará o servizo son os auxiliares de servizos.

Concreta que asignara ao servizo 4 traballadores e concreta as quendas de traballo.

- Plan de substitución do persoal. Concreta que un traballador realizará a quenda de mañá e outro a de tarde, os outros dous traballadores están libres e de esta forma garanten adecuadamente a cobertura do servizo. Adicionalmente formarán un conserxe para a cobertura de vacacións.

Se ben esta cobertura pode ser suficiente, non pode aceptarse que se un traballador realiza a quenda de mañá e outro a de tarde, os outros dous traballadores están libres, porque teñen que respectarse os descansos laborais, polo que unicamente estará libre un traballador.

- Prazos de resposta ante continxencias. Unicamente referidas a substitución de persoal. Propón unha resposta inmediata e 1/2 hora no caso de substitución non programada dun traballador na quenda de mañá.

En canto as funcións do persoal operativo propón a elaboración dun Manual Operativo de Servizo. Copia as funcións do persoal recollidas no PPT. Describe o uniforme dos traballadores.

Plantexan a información do servizo mediante un cuadrante mensual das quendas de persoal, informe diario do servizo, folla de control, informe trimestral e informe semestral. Refire un control da prestación do servizo, pero esta referido ao control de presenza, repite o cuadrante mensual e un servizo de supervisión. Moi xenérico.

Propón como medios de comunicación co "cliente" un teléfono 24 horas, un fax e un correo electrónico.

O plan de organización do servizo é moi xenérico, copia as prestacións que se definen en el PPT, non describe o servizo que se quere prestar que é un aula de estudos. Trátase dun plan organizativo aplicable a calquera tipo de servizo con atención ao público. Unicamente se concretan as quendas de traballo. Bótase en falta algunha referencia a xestión concreta do servizo e incidencias que poidan producirse.

Tendo en conta as consideracións anteriores, e tal e como se reflicte no cadro resumo, puntúase este apartado con **9 puntos**.

b) Inspección e control interno, os protocolos de relación cos usuarios do servizo: valorarase con ata **5 puntos**

O control interno mézclase cos procedementos de control de calidade, e de seguido no apartado 12 inclúe un moi exhaustivo protocolo de relación cos usuarios (15 páxinas) que é de aplicación en calquera actividade na que se atenda a público, un manual de atención ao público. Ningunha referencia ao servizo de aula de estudos.

Tendo en conta as consideracións anteriores, e tal e como se reflicte no cadro resumo, puntúase este apartado con **2 puntos**.

c) Procedementos para o control da 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. valorarase con ata **5 puntos**

Neste punto propón sistemas de avaliación do propio persoal. Define de xeito teórico que é un servizo, locais de prestación dun servizo, todo xenérico, sen ningunha concreción ao servizo de aula de estudos. Propón facilitar aos usuarios un cuestionario de satisfacción respecto do persoal que presta o servizo. E catro visitas mensuais polo supervisor do servizo.

Faltan estadísticas de ocupación, tipo de usuarios, mantemento.

Tendo en conta as consideracións anteriores, e tal e como se reflicte no cadro resumo, puntúase este apartado con **2 puntos**.



Copia auténtica do orixinal - Concello de Vigo

Data impresión: 02/08/2017 13:52

Páxina 5 de 14

Expediente 18664/332

Código de verificación: 2DED4-A4B3A-CADBE-35224

Pode validar e/ou obter copia electrónica do documento utilizando o código QR da esquerda ou o código de verificación na dirección da sede electrónica <http://www.vigo.org/csv>

4. ESC SERVICIOS GENERALES SL

A oferta, cumpre co recollido na cláusula 7.A) “contido da documentación do sobre B”,

8.A.1- Plan de organización e calidade do servizo: valorarase con ata 30 puntos**a) Estrutura organizativa, que deberá incluír un plan de substitución do persoal, así como os prazos de resposta ante continxencias: valorarase con ata 20 puntos.**

Describe a estrutura organizativa da empresa e indicase que contará cunha plantilla de auxiliares de servizos asignada ao servizo que permita cubrir calquera ausencia de persoal. Respecto a organización do servizo copia as prestacións recollidas no PPT. A empresa dispón dun Centro de Gestión Operativo “CGO” con horario 24 horas e cobertura nacional.

- Plan de substitución do persoal. Dispón en plantilla de efectivos formados e cualificados o que lle permite ter unha gran capacidade de resposta (180 auxiliares de servizo en Vigo)

- Prazos de resposta ante continxencias. “1/2 Efectivos en 60 minutos. 2/4 Efectivos en 90 minutos “

Respecto a concreta organización do servizo limitase a copiar o PPT. Na oferta descríbese a estrutura organizativa da propia empresa, neste apartado valorase a estrutura organizativa que se destina ao cumprimento efectivo do servizo.

Tendo en conta as consideracións anteriores, e tal e como se reflicte no cadro resumo, puntúase este apartado con **9 puntos**.

b) Inspección e control interno, os protocolos de relación cos usuarios do servizo. valorarase con ata 5 puntos

Enumera unhas función de supervisión, un plan de calidade eu inclúe un número de visitas entre 1 e 10. Unha posterior supervisión de servizos, distingue medios documentais e medios humanos, aquí referise en xeral aos empregados de ESC.

Non se indican protocolos de relación cos usuarios do servizo, senón atención ao cliente.

Ningunha referencia ao servizo de aula de estudos.

Tendo en conta as consideracións anteriores, e tal e como se reflicte no cadro resumo, puntúase este apartado con **2,5 puntos**.

c) Procedementos para o control da 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. valorarase con ata 5 puntos

Propón reunións, informes, software de xestión para o control do servizo, test de satisfacción de usuarios e empregados, Plan de Aseguramiento de la Calidad, baseado na normativa de calidade ISO 9000, control de calidade mediante sistema KPI S.

Todo moi xenérico ningunha referencia concreta ao servizo. Conta con certificado sistema de calidade ISO 9001/2008 e certificado xestión medio ambiente ISO 14001.

Tendo en conta as consideracións anteriores, e tal e como se reflicte no cadro resumo, puntúase este apartado con **3 puntos**.

5. PONTE DAS DONAS

A oferta, cumpre co recollido na cláusula 7.A) “contido da documentación do sobre B”,

8.A.1- Plan de organización e calidade do servizo: valorarase con ata 30 puntos**a) Estrutura organizativa, que deberá incluír un plan de substitución do persoal, así como os prazos de resposta ante continxencias: valorarase con ata 20 puntos.**

Descrición da cobertura empresarial para a xestión do servizo. Concreta o equipo composto por tres persoas, unha das cales ten poderes para resolver calquera situación con carácter



Copia auténtica do orixinal - Concello de Vigo

Data impresión: 02/08/2017 13:52

Páxina 6 de 14

Expediente 18664/332

Código de verificación: 2DED4-A4B3A-CADBE-35224

Pode validar e/ou obter copia electrónica do documento utilizando o código QR da esquerda ou o código de verificación na dirección da sede electrónica <http://www.vigo.org/csv>

inmediato. O persoal terá un plus de dispoñibilidade para solventar os problemas que xurdan polos cambios de quenda. Manifesta que dispón dunha carteira de persoal de substitución que permite a atención de calquera continxencia que se poida presentar. Refire que a empresa dispón de un Plan de igualdade e de responsabilidade social.

Propón un plan de xestión de procesos que clasifica en tres categorías: Procesos clave, procesos soporte e procesos estratéxicos. (Anexo B2-B11-B12), un singular plan adecuado as necesidades do servizo, ten en conta a afluencia de usuarios e a seguridade dos mesmos. Rexistro de incidencias, rexistro control de visitas Propón un documento "NORMAS PARA USUARIOS (AS) DEL AULA DE ESTUDIOS," para asegurar un adecuado comportamento dos usuarios.

Presenta unha resposta ante continxencias moi ben desenvolvida que reflicte nun plan concreto de actuación que indica un bo estudio do servizo e das instalacións.

Recolle Anexo B3 as normas do persoal da aula de estudos, na que se detallan prestacións que debe realizar o persoal de xeito concreto e conforme ao PPT. Resulta interesante o documento Anexo B4 "Buenas practicas ambientales" en canto a minimizar consumos de subministros e Anexo B5 de medidas preventivas e de seguridade. Esta proposta concreta moi ben o desenvolvemento do servizo na súa ubicación real.

Tendo en conta as consideracións anteriores, e tal e como se reflicte no cadro resumo, puntúase este apartado con **20 puntos**.

b) Inspección e control interno, os protocolos de relación cos usuarios do servizo: valorarase con ata **5 puntos**

Concreta as ferramentas para a relación cos usuarios do servizo, a prestación de información presencial, telefónica, a través de una conta de correo electrónico, ou páxina web. Rexistro das demandas de información atendidas. Atención de queixas, suxestións e felicitacións de usuarios "Formulario QSF". "Cuestionario de satisfacción del usuario". (estes formularios inclúense como anexos, e están moi ben elaborados, son concretos, fáciles de cumprimentar polos usuarios e detallados. Establece a análise destes cuestionarios. Propón facilitar certo material de oficina aos usuarios e a colocación dun taboleiro de anuncios.

Como mecanismos de control interno establece un "Plan diario de control" "Plan semanal de inspección de estado de instalacións e medios" e un "cuadro de mando de indicadores de procesos". Achega modelos específicos de rexistro de Incidencias e Control de visitas.

Tendo en conta as consideracións anteriores, e tal e como se reflicte no cadro resumo, puntúase este apartado con **5 puntos**.

c) Procedementos para o control da 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. valorarase con ata **5 puntos**

Control de calidade a través dos indicadores de procesos que concreta. Propón ademais da análise dos usuarios, a análise de grupos de interés como a UNED ou o Concello de Vigo mediante entrevistas, enquisas, control mediante auditoria trimestral interna (cliente misterioso) e análise a través de informes trimestral, semestral, anual.

Tendo en conta as consideracións anteriores, e tal e como se reflicte no cadro resumo, puntúase este apartado con **5 puntos**.

6. MANTELNOR OUTSOURCING, SL

A oferta, cumpre co recollido na cláusula 7.A) "contido da documentación do sobre B",

8.A.1- Plan de organización e calidade do servizo: valorarase con ata **30 puntos**

a) Estrutura organizativa, que deberá incluír un plan de substitución do persoal, así como os prazos de resposta ante continxencias: valorarase con ata **20 puntos**.



Copia auténtica do orixinal - Concello de Vigo

Data impresión: 02/08/2017 13:52

Páxina 7 de 14

Expediente 18664/332

Código de verificación: 2DED4-A4B3A-CADBE-35224

Pode validar e/ou obter copia electrónica do documento utilizando o código QR da esquerda ou o código de verificación na dirección da sede electrónica <http://www.vigo.org/csv>

Presenta un plan de organización do servizo con indicación do alcance das actividades a realizar. Distingue operacións de apertura do centro, xestión de centralita, procesos de atención ao usuario e recepción de paquetes, correo e outros. Presenta un escandallo concreto das tarefas e un esquema da organización do servizo. Indica os equipos profesionais concretando as persoas que realizarán o servizo, indicando a experiencia e formación do persoal. Asígnanse catro persoas e concretase nun cadro o horario de traballo do persoal adscrito. Oferta unha ferramenta de control dos partes de traballo "La aplicación WEB SOPT"

- Plan de substitución do persoal. Presenta un organigrama funcional de contacto en caso de incidencias. Desenvolve un concreto programa de substitución do persoal. A empresa dispón de un equipo profesional formado para cubrir calquera tipo de incidencia durante a duración do contrato. Conta cun equipo retén formado por 2 persoas por posto de traballo que saberán desempeñara as tarefas asignadas. E un equipo de ruta especializado.

Sinala os medios de control dos empregados. Asignará un telefono móbil ao persoal do centro.

- Prazos de resposta ante continxencias. De xeito inmediato e cun prazo de máximo de 1,5 horas desde o aviso da incidencia.

Fai unha clara concreción do persoal adscrito:

1 reten

3recepcionistas/ control de accesos

una base con mínimo de 15 candidatos

A proposta concreta dun xeito organizado as funcións a desenvolver cun plan de organización do servizo que se considera adecuado as necesidades do servizo.

Esta proposta concreta o servizo na súa ubicación real.

Tendo en conta as consideracións anteriores, e tal e como se reflicte no cadro resumo, puntúase este apartado con **18 puntos**.

b) Inspección e control interno, os protocolos de relación cos usuarios do servizo: valorarase con ata **5 puntos**

Destaca os puntos nos que se vai a efectuara o control, tendo en conta tipo aspectos concretos e necesarios como tipo de usuarios, horarios de afluencia, estado do centro, control da imaxe do centro en canto a limpeza, orden.

O control pretende realizarse mediante tres tipos de visitas ao centro: de control, de seguimento e auditorías. En relación cos usuarios propón diversas ferramentas como follas de control de calidade, libro rexistro de usuarios, valorar o tipo de usuarios, enquisas de satisfacción... Elaboración de informes e controis de periodicidade diaria, semanal, mensual, trimestral e semestral.

Tendo en conta as consideracións anteriores, e tal e como se reflicte no cadro resumo, puntúase este apartado con **4 puntos**.

c) Procedementos para o control da 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. valorarase con ata **5 puntos**

Verificación da correcta execución do servizo mediante os cinco rexistros de actividade propostos, así como reunión, realización de enquisas e visitas programadas. Presenta un modelo de aviso para resposta inmediata mediante formulario "Servicio no conforme". Enumera tipoloxía de incidencias e indica un detallado proceso de xestión de incidencias que inclúe un anexo de informe de incidencias alleas ao propio servizo. Aporta un formulario para o libro de visitas.

Tendo en conta as consideracións anteriores, e tal e como se reflicte no cadro resumo, puntúase este apartado con **4 puntos**.



Copia auténtica do orixinal - Concello de Vigo

Data impresión: 02/08/2017 13:52

Páxina 8 de 14

Expediente 18664/332

Código de verificación: 2DED4-A4B3A-CADBE-35224

Pode validar e/ou obter copia electrónica do documento utilizando o código QR da esquerda ou o código de verificación na dirección da sede electrónica <http://www.vigo.org/csv>

7. SERVICIOS SECURITAS SA

A oferta, **non** cumpre co recollido na cláusula 7.A) das FEC “contido da documentación dos sobres B y C” “ - **Requisitos para a presentación da documentación relativa ao o plan de organización e e calidade do servizo:**

Se presentará nun único arquivo dixital de como máximo 10 MB, cun máximo de 30 follas por unha cara (se terán en conta todos as follas que o compoñan, incluíndo índices, carátulas, gráficos, e demais follas incorporadas).”

Nesta oferta preséntanse 3 arquivos: Índice (1 folla), Certificado de autenticidade da documentación do sobre B (1folla) e Plan de organización e calidade do servizo (29 follas).

O total de follas destes arquivos suma 31 follas.

O incumprimento do recollido na cláusula 7.A) das FEC “contido da documentación dos sobres B y C” “ - Requisitos para a presentación da documentación relativa ao o plan de organización e e calidade do servizo:” da lugar a aplicación do disposto na cláusula 8: “A **puntuación** dos criterios avaliados mediante xuízo de valor será outorgada seguindo as seguintes **reglas**:

As propostas que non cumpran cos requisitos de tamaño de arquivo máximo, do nº de follas máximas, serán obxecto de valoración técnica, pero a puntuación será a metade dos puntos asignados a cada criterio.”

8.A.1- Plan de organización e calidade do servizo: valorarase con ata **30 puntos**

a) Estrutura organizativa, que deberá incluír un plan de substitución do persoal, así como os prazos de resposta ante continxencias: valorarase con ata **20 puntos**.

Presenta un esquema da estrutura organizativa, e define o perfil do equipo de persoal coa formación que terá o persoal de atención ao público e o coordinador. Propón medios técnicos a disposición do servizo e dos usuarios da aula, como equipos informáticos (3), impresora, cámara de fotos, control de rondas informatizado, teléfonos móbiles, consumibles.... Uniformidade e formación do persoal.

- Plan de substitución do persoal. Garante a substitución en 30 minutos.

- Prazos de resposta ante continxencias. A empresa disporá do persoal necesario para o cumprimento do servizo contratado.

Indican que poden ampliar o servizo ante situacións puntuais 60 minutos dous auxiliares , 120 min 5 auxiliares. (Non se pide este servizo)

Presenta ordenadamente as directrices de prestación do servizo desenvolvendo adecuadamente as prestación recollidas no PPT.

Tendo en conta as consideracións anteriores, e tal e como se reflicte no cadro resumo, puntúase este apartado con **8,50 puntos**.

b) Inspección e control interno, os protocolos de relación cos usuarios do servizo: valorarase con ata **5 puntos**

O sistema de control refire unha planificación previa. Unha futura elaboración de instrucións de servizo. Sistema de control de presenza do persoal, sistema SAFECALL. Elaboración de partes de incidencias, informes diarios, semanais e mensuais e memoria anual. Aporta modelos de follas operativas do servizo.

Respecto da relación cos usuarios concreta en que consiste esta relación, propón algún sistema de identificación de ser necesario, e un servizo de reserva de postos. O protocolo de relación cos usuarios aínda que xenérico nalgúns aspectos e incluíndo labores que non son deste apartado como mantemento ou relación con provedores, está ben elaborado e ordenado. Propón un taboleiro de anuncios en formato papel e dixital. Enquisas de satisfacción. Presenta un modelo concreto de enquisa ben elaborada, aínda que un pouco ampla. Algún erro como indicar que o persoal é imaxe visible da UNED. Esta proposta concreta o servizo e a súa ubicación real.

Tendo en conta as consideracións anteriores, e tal e como se reflicte no cadro resumo, puntúase este apartado con **2 puntos**.



Copia auténtica do orixinal - Concello de Vigo

Data impresión: 02/08/2017 13:52

Páxina 9 de 14

Expediente 18664/332

Código de verificación: 2DED4-A4B3A-CADBE-35224

Pode validar e/ou obter copia electrónica do documento utilizando o código QR da esquerda ou o código de verificación na dirección da sede electrónica <http://www.vigo.org/csv>

c) Procedementos para o control da 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. valorarase con ata **5 puntos**

Recolle un adecuado procedemento de control se calidade e dos servizos prestados e os indicadores a ter en conta.

Tendo en conta as consideracións anteriores, e tal e como se reflicte no cadro resumo, puntúase este apartado con **2 puntos**.

8. VALORIZA FACILITES, S.A.U.

A oferta, cumpre co recollido na cláusula 7.A) “contido da documentación do sobre B”,

8.A.1- Plan de organización e calidade do servizo: valorarase con ata **30 puntos**

a) Estrutura organizativa, que deberá incluír un plan de substitución do persoal, así como os prazos de resposta ante continxencias: valorarase con ata **20 puntos**.

Dispón da estrutura provincial como sopote. O plan organizativo é moi xenerico, sen embargo concreta detalladamente a planificación operativa das quendas de traballo e a planificación das vacacións dos auxiliares. Os medios humanos adscritos ao contrato son 4 auxiliares. As tarefas a desenvolver son a copia do PPT.

- Plan de substitución do persoal. Garante cubrir de forma inmediata as baixas. Inclúe unha ampla explicación sobre os diferentes tipos de baixas que non aporta ningún valor engadido.

Propón a xeración de “manuales de cada edificio”

- Prazos de resposta ante continxencias. 30 minutos

Medios de comunicación con el cliente , call center 24 horas, telefono movil, e-mail, fax. Non se fai referencia ao tipo de publico, nin control da afluencia.

Tendo en conta as consideracións anteriores, e tal e como se reflicte no cadro resumo, puntúase este apartado con **8 puntos**.

b)Inspección e control interno, os protocolos de relación cos usuarios do servizo: valorarase con ata **5 puntos**

Indica a realización dun libro de incidencias, informes de xestionan, informe anual, folla de control de accesos. Aquí non se establece unha supervisión do servizo fora destes informes.

En canto á relación cos usuarios, establece unhas indicacións de como tratar correctamente a un cliente. Sen embargo, os usuarios non son clientes da empresa adjudicataria, (citas cos clientes). Recollese un sistema de seguimento e detección de “No Conformidad” que non se corresponde coas necesidades do servizo.

Tendo en conta as consideracións anteriores, e tal e como se reflicte no cadro resumo, puntúase este apartado con **2 puntos**.

c) Procedementos para o control da 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. valorarase con ata **5 puntos**

Sinala uns indicadores de calidade que se recollen nunha ficha que respecto da valoración do servizo é bastante incompleta, non se recolle ningún indicador respecto da instalación ou afluencia de usuarios. Propón auditorías de calidade, aporta un modelo de acta de calidade totalmente xenérico. As melloras relativas a información son copia do PPT. Aporta un modelo de enquisa que nada ten que ver co servizo que se quere prestar. Conta con certificado ISO 9001.

Tendo en conta as consideracións anteriores, e tal e como se reflicte no cadro resumo, puntúase este apartado con **2 puntos**.



Copia auténtica do orixinal - Concello de Vigo

Data impresión: 02/08/2017 13:52

Páxina 10 de 14

Expediente 18664/332

Código de verificación: 2DED4-A4B3A-CADBE-35224

Pode validar e/ou obter copia electrónica do documento utilizando o código QR da esquerda ou o código de verificación na dirección da sede electrónica <http://www.vigo.org/csv>

9. INTEGRA MXSI CEE, S. L.

A oferta, cumpre co recollido na cláusula 7.A) “contido da documentación do sobre B”,

8.A.1- Plan de organización e calidade do servizo: valorarase con ata 30 puntos

a) Estrutura organizativa, que deberá incluír un plan de substitución do persoal, así como os prazos de resposta ante continxencias: valorarase con ata 20 punto

Propón para a prestación do servizo tres operarios e outros tres que conformarán a brigada de substitucións. Presenta un cuadrante da distribución do traballo do persoal e detalla o perfil do persoal con formación e experiencia. Disporá dunha bolsa de emprego. Conta con 13 traballadores en Vigo que garanten a substitución do persoal.

Garante cobertura si se solicitan servizos extraordinarios. Contén un plan de organización xenérico, se ben desenvolve con certo detalle as prestacións do PPT. Relaciona medios asignados a prestación do servizo como un ordenador, botiquín, ferramenta para pequenas reparacións.

- Plan de substitución do persoal. Garante cubrir o 100 % das baixas.

- Prazos de resposta ante continxencias. Absentismo, 1 hora. Emerxencias ou necesidades a cubrir nas instalacións 30 min. horario diúrno 1 hora horario nocturno

Tendo en conta as consideracións anteriores, e tal e como se reflicte no cadro resumo, puntúase este apartado con **15 puntos**.

b) Inspección e control interno, os protocolos de relación cos usuarios do servizo: valorarase con ata 5 puntos

Realízase mediante visitas periódicas ao centro polo Supervisor/a do servizo. Propón o emprego de distintos medios de control de presenza, sen concretar. Realización de inspeccións. Aporta un modelo de parte de inspección.

Respecto ó protocolo cos usuario, indica unha relación xenérica de normas de conduta e actitude e un amplo plan de formación dos traballadores.

Tendo en conta as consideracións anteriores, e tal e como se reflicte no cadro resumo, puntúase este apartado con **3 puntos**.

c) Procedementos para o control da 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

Conta con certificados UNE-EN ISO 9001, UNE-EN ISO 14001, UNE-EN ISO 27001, OHSAS 18001, CEP-2013/0002. Propón reunións, informes, inspeccións, enquisas de satisfacción, procedemento de No conformidade, realización dun “Dosier de centro”. Aporta modelos de avaliación de recursos e satisfacción do usuario xenéricos. Propón como alternativa as enquisas en papel enquisas vía web ou mediante etiquetas QR ou NFC.

Tendo en conta as consideracións anteriores, e tal e como se reflicte no cadro resumo, puntúase este apartado con **4 puntos**.

10. SERVICIOS AUXILIARES DE MANTENIMIENTO Y LIMPIEZA S.L. (SAMYL)

A oferta, cumpre co recollido na cláusula 7.A) “contido da documentación do sobre B”,

8.A.1- Plan de organización e calidade do servizo: valorarase con ata 30 puntos

Copia auténtica do orixinal - Concello de Vigo

Data impresión: 02/08/2017 13:52

Páxina 11 de 14

Expediente 18664/332

Código de verificación: 2DED4-A4B3A-CADBE-35224

Pode validar e/ou obter copia electrónica do documento utilizando o código QR da esquerda ou o código de verificación na dirección da sede electrónica <http://www.vigo.org/csv>

a) Estrutura organizativa, que deberá incluír un plan de substitución do persoal, así como os prazos de resposta ante continxencias: valorarase con ata **20 punto**.

Describe a estrutura organizativa da empresa. Como personal efectivo que prestara o servizo propón 4 persoas con 30 e 12 horas semanais.

- Plan de substitución do persoal. A empresa conta cunha bolsa de traballadores, contará con persoal xa formado e preparado. Manifesta que o tempo de resposta para cobertura de postos de traballo será o máis breve posible, que o tempo de resposta será inmediato.

Esta oferta non presenta un plan de organización do servizo. Non ten en conta as prestacións que se sinalan no PPT. Botase en falta algunha referencia a xestión concreta do servizo e as incidencias que poidan producirse.

Tendo en conta as consideracións anteriores, e tal e como se reflicte no cadro resumo, puntúase este apartado con **8 puntos**.

b) Inspección e control interno, os protocolos de relación cos usuarios do servizo: valorarase con ata **5 puntos**

Neste apartado prodúcese certa confusión xa que o encadra en “ 2 Estructura organizativa, plan de sustitución de personal y plazos de respuesta ante contingencias”, que é o mesmo título do apartado anterior que sinala co número 1. Por iso entendemos que pretende darse resposta ao criterio “b) Inspección e control interno, os protocolos de relación cos usuarios do servizo”.

Enumera funcións de vixilancia dos ordenanzas/conserxes. A información de incidencias mediante un libro de control de incidencias e un informe de incidencias, presenta modelo de ficha. Establece un sistema de control de accesos.

Respecto ó protocolo de relación cos usuario propón contar cunha normativa para o a correcta utilización das instalación e actuación en caso de incumprimento, dereitos e deberes dos usuarios, é moi xenérica, incluso fai referencia a instalación deportivas.

Non se establecen inspeccións, salvo o control das instalacións polos conserxes.

Tendo en conta as consideracións anteriores, e tal e como se reflicte no cadro resumo, puntúase este apartado con **2 puntos**.

c) Procedementos para o control da 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

Cita os departamentos da empresa que intervirán no desenvolvemento e planificación do servizo. Sistema de comunicación co coordinador e enumera tipos de control: semanal polo coordinador,, semestral consistente nunha auditoría e enquisas aos usuarios. Libro de control e informes .Cita suxestións e queixas xestión de incidentes cos usuarios. Moi xenérico, non concreta enquisas, gráficas de ocupación.

Tendo en conta as consideracións anteriores, e tal e como se reflicte no cadro resumo, puntúase este apartado con **2 puntos**.

11. ATLANTIC PONTE 2000, S.L.U.

A oferta, cumpre co recollido na cláusula 7.A) “contido da documentación do sobre B”,

8.A.1- Plan de organización e calidade do servizo: valorarase con ata **30 puntos**

a) Estrutura organizativa, que deberá incluír un plan de substitución do persoal, así como os prazos de resposta ante continxencias: valorarase con ata **20 punto**

A oferta é en gran parte unha copia do PPT. Adscribe ao contrato tres auxiliares de servizos, unha delas con función de supervisor, máis un coordinador e un responsable de calidade, estes dou últimos da organización da propia empresa.



Copia auténtica do orixinal - Concello de Vigo

Data impresión: 02/08/2017 13:52

Páxina 12 de 14

Expediente 18664/332

Código de verificación: 2DED4-A4B3A-CADBE-35224

Pode validar e/ou obter copia electrónica do documento utilizando o código QR da esquerda ou o código de verificación na dirección da sede electrónica <http://www.vigo.org/csv>

Achega unha proposta de quendas de traballo e esquemas das tarefas básicas. O plan de organización é moi xenérico. Trátase dun plan organizativo aplicable a calquera tipo de servizo con atención ao público.

- Plan de substitución do persoal e prazos de resposta ante continxencias. Garante en todo momento a prestación de servizo, manifesta que ao teren contratadas 3 persoas e só se precisa simultaneamente dunha única persoa sempre haberá 2 persoas con dispoñibilidade para a substitución. Se ben esta cobertura pode ser suficiente, non pode aceptarse que se un traballador realiza a quenda de mañá e outro a de tarde, sempre haberá 2 persoas con dispoñibilidade, porque teñen que respectarse os descansos laborais. Manifesta que no caso de substitucións programadas realizaranse por persoal da propia empresa.

Presenta esquemas xerais de procesos.

Tendo en conta as consideracións anteriores, e tal e como se reflicte no cadro resumo, puntúase este apartado con **8 puntos**.

b) Inspección e control interno, os protocolos de relación cos usuarios do servizo: valorarase con ata **5 puntos**

Moi breve, límitase a unha enumeración items nas visitas de inspección e control

Tendo en conta as consideracións anteriores, e tal e como se reflicte no cadro resumo, puntúase este apartado con **1,5 puntos**.

c) Procedementos para o control da 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

Enumera unha serie de indicadores operativos coma queixas, incidencias, solicitudes, así como unha enquisa de satisfacción do servizo. Moi xenérico. Achega modelo de enquisa pouco elaborado. Tendo en conta as consideracións anteriores, e tal e como se reflicte no cadro resumo, puntúase este apartado con **2 puntos**

CADRO RESUMO DA AVALIACIÓN DOS CRITERIOS POR XUÍZO DE VALOR DAS OFERTAS PRESENTADAS PARA A CONTRATACIÓN DA PRESTACIÓN DE SERVIZOS AUXILIARES NECESARIOS PARA O FUNCIONAMENTO DUN AULA DE ESTUDIO SITA NO EDIFICIO AUDITORIO-PAZO DE CONGRESOS

Empresa	Estrutura organizativa (20 puntos)	Inspección e control internos (5 puntos)	Control de calidade atención usuario (5 puntos)	Total
Puntuación máxima				30
ATLAS SERVICIOS EMPRESARIALES S.A.	7,00	3,00	2,00	12,00
GRUPO EULEN	5,00	1,25	1,50	7,75
EVENTOS Y SERVICIOS NORTE S.L.	9,00	2,00	2,00	13,00
ESC SERVICIOS GENERALES S.L.	9,00	2,50	3,00	14,50
PONTE DAS DONAS	20,00	5,00	5,00	30,00
MANTELNOR OUTSOURCING S.L.	18,00	4,00	4,00	26,00
SERVICIOS SECURITAS	8,50	2,00	2,00	12,50
VALORIZA FACILITES, S.A.U.	8,00	2,00	2,00	12,00
INTEGRA MXSI CEE S.L.	15,00	3,00	4,00	22,00
SERVICIOS AUXILIARES DE MANTENIMIENTO Y LIMPIEZA, S.L.	8,00	2,00	2,00	12,00
ATLANTIC PONTE 2000. SLU	8,00	1,50	2,00	11,50



Copia auténtica do orixinal - Concello de Vigo

Data impresión: 02/08/2017 13:52

Páxina 13 de 14

Expediente 18664/332

Código de verificación: 2DED4-A4B3A-CADBE-35224

Pode validar e/ou obter copia electrónica do documento utilizando o código QR da esquerda ou o código de verificación na dirección da sede electrónica <http://www.vigo.org/csv>

A XEFA DO SERVIZO DE EDUCACIÓN

Asdo.: María José Loureiro Bada



Copia auténtica do orixinal - Concello de Vigo

Data impresión: 02/08/2017 13:52

Páxina 14 de 14

Expediente 18664/332

Código de verificación: 2DED4-A4B3A-CADBE-35224

Pode validar e/ou obter copia electrónica do documento utilizando o código QR da esquerda ou o código de verificación na dirección da sede electrónica <http://www.vigo.org/csv>