

**CONTRATACIÓN POR PROCEDIMENTO ABERTO DE SERVIZOS DE PORTERÍA, CONTROL DE ACCESO E INFORMACIÓN AO PÚBLICO NOS CENTROS MUNICIPAIS DE DISTRITO**Informe criterios avaliados mediante xuízo de valor:

Con data 12 de marzo de 2018, a mesa de contratación remite o expediente 3725/321, para informe con relación ao sobre B, das ofertas presentadas.

As ofertas sometidas a informe son as presentadas polas empresas:

1. SERVICIOS SECURITAS S A
2. SALZILLO SERVICIOS INTEGRALES SLU
3. PONTE DAS DONAS SL- ARESTORA CONSULTORES SL UTE
4. MANPOWER BUSINESS SOLUTIONS, S.L.U.
5. LIMPIADORES ESPECIALISTAS INTEGRADOS DE SERVICIOS Y MANTENIMIENTO INTE
6. MANTELNOR OUTSOURCING S.L
7. ATLAS SERVICIOS EMPRESARIALES SA
8. RANDSTAD PROJECT SERVICES, S.L.U.
9. UTE INTEGRA MXSI CEE GALICIA, S.L.- INTEGRA MGSII CEE, S.L.
10. ACCIONA FACILITY SERVICES, S.A.
11. DIMOBA SERVICIOS, S.L.
12. EXTERNA SERVICIOS GENERALES DE EMPRESA, S.L.
13. SERVENTIA SERVICIOS INTEGRALES, S.L.
14. EULEN CEE, S.A.

Conforme establece o prego de cláusulas administrativas no Anexo II, FOLLAS DE CARACTERÍSTICAS DO CONTRATO (FEC), cláusula 8 CRITERIOS DE ADXUDICACIÓN, apartado **CRITERIOS AVALIABLES MEDIANTE XUIZO DE VALOR**: valoraranse con ata **25 puntos**:

**1.- Plan de prestación do servizo:** valorase con ata **25 puntos**

A puntuación distribuirase nos seguintes **apartados**:

**a) Plan de organización do servizo:** valorase con ata **10 puntos**

O plan deberá permitir unha resposta o máis rápida e estruturada na cobertura dos postos de traballo polo que se valorará a presentación de:

- Un plan de substitucións do persoal e prazos de resposta ante continxencias
- Metodoloxía no control de acceso e uso das instalacións
- Coordinación dos centros
- Uso dos centros de Internet

**b) Plan de formación:** valorase con ata **5 puntos**

Deberá estar relacionada co uso de aplicacións ofimáticas, Internet, atención ao público, uso das redes sociais, prevención de riscos laborais, a prestación dun servizo de calidade e, en xeral, todas aquelas dirixidas a prestar unha mellor atención aos usuarios e usuarias dos centros.

**c) Plan de información:** valorase con ata **5 puntos**

Valoraranse os compromisos de prestar información a maiores da esixida no prego de prescricións técnicas. Toda información deberá estar destinada á mellora do servizo e á satisfacción dos cidadáns e entidades usuarias:

- Frecuencia e/ou variedade da información relacionada coas preferencias dos usuarios
- Nivel de aceptación, seguimento e participación nas actividades
- Demanda de nova actividades

**d) Control de calidade:** valorase con ata **5 puntos**

Dispor de información actualizada e periódica das actividades dos centros e da calidade dos mesmos redundará nunha mellor atención ao público, polo que se valorará o establecemento de enquisas relacionadas con:

- Calidade da atención persoal
- Calidade das instalacións
- Propostas de mellora

Do estudo das ofertas presentadas, a presentada pola empresa **EXTERNA SERVICIOS GENERALES DE EMPRESA, S.L.**, estimo no cumpre co establecido nos pregos por cuanto a persoa encargada da coordinación dos centros, disporá dunha dedicación parcial, en tanto que no PPT, se establece para a persoa encargada da coordinación deberá estar con plena dispoñibilidade:

- O Prego de Prescrición Técnicas no seu apartado 3.- COORDINADOR/A "A empresa adxudicataria deberá contar cun/cunha coordinador/a con plena dispoñibilidade que será o interlocutor do concello."



Copia auténtica do orixinal - Concello de Vigo

Data impresión: 15/03/2018 09:21

Páxina 1 de 7

Expediente 3725/321

CSV: 22EB4-E88CE-85CBC-A5423

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>



- **EXTERNA SERVICIOS GENERALES DE EMPRESA, S.L.**, na súa proposta páxina 11 apartado a. 4) COORDINACIÓN DE LOS CENTROS, parágrafo terceiro:  
El trabajo conjunto de esta estructura es el que hará eficiente y adecuado el cometido del personal adscrito al servicio, cumpliendo con eficacia y calidad el objeto del Servicio.  
Por lo tanto:  
Asignación directa al proyecto y dedicación completa al mismo:  
- Personal de portería, control de acceso, atención al público.  
Asignación directa al proyecto con **dedicación parcial**:  
- Responsable del Contrato: **Coordinador Técnico del Servicio**.

Polo anteriormente exposto propoño a mesa a desestimación da oferta presentada pola empresa EXTERNA SERVICIOS GENERALES DE EMPRESA, S.L., por non ser conforme ao establecido no apartado 3 do PPT.

Conforme as propostas presentadas e as valoracións das mesmas que se achega no anexo do informe, a valoración total do apartado Criterios valorable mediante xuízo de valor é a seguinte, das propostas aceptadas:

| CRITERIOS AVAILABLES MEDIANTE JUÍZO DE VALOR: valoraranse con ata 25 puntos |                                 |                   |                     |                     |       |
|-----------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|-------------------|---------------------|---------------------|-------|
|                                                                             | Plan de organización do servizo | Plan de formación | Plan de información | Control de calidade | TOTAL |
| ATLAS SERVICIOS EMPRESARIALES SA                                            | 9,00                            | 4,50              | 4,50                | 3,50                | 21,50 |
| DIMOBA SERVICIOS, S.L.                                                      | 2,00                            | 1,50              | 1,00                | 2,00                | 6,50  |
| EULEN CEE, S.A.                                                             | 3,00                            | 2,00              | 2,50                | 2,50                | 10,00 |
| ACCIONA FACILITY SERVICES, S.A.                                             | 9,00                            | 5,00              | 4,50                | 4,50                | 23,00 |
| UTE INTEGRA MXSI CEE GALICIA, S.L.- INTEGRA MGSI CEE, S.L.                  | 4,00                            | 3,00              | 3,50                | 4,50                | 15,00 |
| LIMPIADORES ESPECIALISTAS INTEGRADOS DE SERVICIOS Y MANTENIMIENTO INTE      | 3,00                            | 2,00              | 0,50                | 2,00                | 7,50  |
| MANTENOR OUTSOURCING S.L                                                    | 9,00                            | 4,00              | 2,00                | 3,00                | 18,00 |
| PONTE DAS DONAS SL- ARESTORA CONSULTORES SL UTE                             | 5,00                            | 2,00              | 3,50                | 4,00                | 14,50 |
| RANDSTAD PROJECT SERVICES, S.L.U.                                           | 4,00                            | 3,00              | 2,00                | 2,50                | 11,50 |
| SERVICIOS SECURITAS S A                                                     | 9,00                            | 4,00              | 4,50                | 4,00                | 21,50 |
| SALZILLO SERVICIOS INTEGRALES SLU                                           | 5,00                            | 2,00              | 4,50                | 3,50                | 15,00 |
| MANPOWER BUSINESS SOLUTIONS, S.L.U.                                         | 9,00                            | 3,50              | 4,50                | 4,50                | 21,50 |
| SERVENTIA SERVICIOS INTEGRALES, S.L.                                        | 1,00                            | 1,00              | 1,00                | 0,00                | 3,00  |
| EXTERNA SERVICIOS GENERALES DE EMPRESA, S.L.                                | 1,50                            | 2,50              | 1,00                | 1,00                | 6,00  |

Vigo, data sinatura dixital  
O xefe de Participación Cidadá e Desenvolvemento Local

Francisco J. Gutiérrez Orúe





## Anexo

|                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| A) CRITERIOS AVALIABLES MEDIANTE XUIZO DE VALOR:<br>valoraranse con ata 25 puntos                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                               | ATLAS SERVICIOS EMPRESARIALES SA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | DIMBOBA SERVICIOS, S.L.                                                                                                                                                                                                                                                             | EULEN CEE, S.A.                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>1.- Plan de prestación do servizo:</b> valorarase con ata <b>25 puntos</b>                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                |
| a) <b>Plan de organización do servizo:</b> valorarase con ata <b>10 puntos</b>                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                |
| O plan deberá permitir unha resposta o máis rápida e estruturada na cobertura dos postos de traballo polo que se valorará a presentación de:                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                |
| • Un plan de substitucións do persoal e prazos de resposta ante contingencias                                                                                                                                                                                                                 | Substitucións mediante bolsa.<br>Substitucións por persoal externo na mesma xornada.<br>Control de presenza mediante aplicación informática, a través de protocolos de chamada previa, ben protocolizada.<br>Elaboración de manuais de procedemento interno para a xestión dos centros.<br>Xestión/a substituído entre os responsables de centro.<br>Funcións dos postos e proceso de selección moi ben definido.<br>Ben definido e conforme ás necesidades dos centros. | Aplicativo mobil de xestión de persoal e incidencias, con sistema de xeración de informes.<br>Metodoloxía de resposta ante incidencias definida, aínda que non adecuada ao contrato.<br>Substitución por persoal da empresa xa formado.                                             | Perfiles do persoal responsable dos centros ben definidos.<br>Protocolo de contingencias correcto.<br>Substitucións por incidencia nunha hora.<br>Control de presenza do persoal informático ben definido.                                                     |
| • Metodoloxía no control de acceso e uso das instalacións                                                                                                                                                                                                                                     | Control de accesos adecuado ás necesidades, pendente de desenvolvemento.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Control de accesos mediante terminal de control.                                                                                                                                                                                                                                    | Control de accesos correcto.<br>Aplicativo de xestión de sala por centro.<br>Publicidade das actividades dos centros                                                                                                                                           |
| • Coordinación dos centros                                                                                                                                                                                                                                                                    | Procedemento estandarizado ben definido.<br>Ferramentas informáticas on-lines, ven definidas para as actividades dos centros                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Coordinación baseada, nos informes e a coordinación co persoal da empresa externo.<br>Equipamento smartphone e tablet en cada centro.                                                                                                                                               | Supervisor de proxecto nas instalacións da empresa con apoio dun auxiliar da empresa.<br>Director do proxecto nas instalacións da empresa                                                                                                                      |
| • Uso dos centros de Internet                                                                                                                                                                                                                                                                 | Plan correcto e adecuado                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Plan correcto, agás no partado de coordinación que non parece o adecuado                                                                                                                                                                                       |
| <b>Conclusións</b>                                                                                                                                                                                                                                                                            | <b>Proposta organizativa moi ben desenvolvida en todos os seus apartados, moi adecuada á prestación do servizo nos centros, e con un importante apoio de aplicacións en entorno web.</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                 | <b>Proposta moi deficiente e inadecuada a prestación dos servizos nos centros, a coordinación dos centros é inadecuada</b>                                                                                                                                                          | <b>Proposta inadecuada ás necesidades do proxecto no referido á coordinación e o auxiliar de apoio.</b>                                                                                                                                                        |
| <b>Valoración</b>                                                                                                                                                                                                                                                                             | <b>9</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | <b>1</b>                                                                                                                                                                                                                                                                            | <b>3</b>                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>b) Plan de formación:</b> valorarase con ata <b>5 puntos</b>                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Deberá estar relacionada co uso de aplicacións ofimáticas, Internet, atención ao público, uso das redes sociais, prevención de riscos laborais, a prestación dun servizo de calidade e, en xeral, todas aquelas dirixidas a prestar unha mellor atención aos usuarios e usuarias dos centros. | Manual de acollida. 2 horas<br>PRL modalidade mixta. 8 horas<br>Autoprotección e evacuación. Presencial. 2 horas<br>Atención ao público. Presencial. 2 horas<br>Xestión do tempo e das queixas. Online. 2 horas<br>Coordinador/a<br>Organización de tarefas. Presencial. 8 horas<br>Motivación equipos. Online. 3 horas.<br>Formación continua baseada no análise previo do persoal, a través do campus da empresa.                                                      | Atención ao usuario. 15 horas<br>Primeiros auxilios. 4 horas<br>Evacuación e emerxencias. 30 horas<br>Internet explorer. 20 horas.<br>Procesador textos. 10 horas<br>Excell. 20 horas.<br>Access. 10 horas<br>Correo web. 10 horas<br>Atención usuarios e control accesos. 10 horas | Formación de inicio nos 2 primeiros meses.<br>Emerxencias e evacuación. 12 horas.<br>Visita centros. 2 horas Previa inicio<br>Manual de acollida. 6 horas.<br>Social Media. Online. 100 horas<br>Formación continua. 60 horas. En base ao catálogo da empresa. |
| <b>Conclusións</b>                                                                                                                                                                                                                                                                            | <b>Plan bo e adecuado ás necesidades, ben deseñado e previo ó inicio do contrato</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | <b>Formación ampla, aínda que non moi adecuada ás necesidades.<br/>Dificultades no desenvolvemento das mesmas tendo en conta o persoal e os centros.</b>                                                                                                                            | <b>Plan pouco adecuado ás necesidades da posta en marcha do servizo.</b>                                                                                                                                                                                       |
| <b>Valoración</b>                                                                                                                                                                                                                                                                             | <b>4,5</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | <b>1,5</b>                                                                                                                                                                                                                                                                          | <b>2</b>                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>c) Plan de información:</b> valorarase con ata <b>5 puntos</b>                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Valoraranse os compromisos de prestar información a maiores da esixida no prego de prescricións técnicas. Toda información deberá estar destinada á mellora do servizo e á satisfacción dos cidadáns e entidades usuarias:                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                |
| • Frecuencia e/ou variedade da información relacionada coas preferencias dos usuarios                                                                                                                                                                                                         | Mensual, trimestral e semestral informe funcionamento, actividades e incidencias nos centros.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Informe mensual das actividades desenvolvidas e o uso das instalacións.                                                                                                                                                                                                             | Informe mensual de incidencias.<br>Informe mensual de activiadad<br>Trimestral e semestral memoria con análise estatístico<br>Blog de cada centro mantido polas responsables dos centros.                                                                      |
| • Nivel de aceptación, seguimento e participación nas actividades                                                                                                                                                                                                                             | Enquisa de satisfacción trimestral e anual dos/as usuarios/as.<br>Estudio de satisfacción semestral do persoal dos centros.<br>Ferramenta parametrizable de satisfacción, ben definida.                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Enquisa diaria, con resumo mensual.                                                                                                                                                                                                                                                 | Control informático das actividades                                                                                                                                                                                                                            |
| • Demanda de nova actividades                                                                                                                                                                                                                                                                 | Consulta integrada nas enquisas.<br>-Oferta 30 obradoiros relacionados coa procura de emprego gratuitos.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Informe trimestral.                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>Conclusións</b>                                                                                                                                                                                                                                                                            | <b>Plan moi ben definido e adecuado, enquisas concretas e acorde ás actividades e servizos nos centros</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | <b>Plan mal definido e inadecuado ás necesidades dos centros.<br/>Enquisa pouco desenvolvida.</b>                                                                                                                                                                                   | <b>Plan insuficiente en su definición, xa que está ben desenvolvido na frecuencia e correcto na variedade, e no seguimento da participación, non así no resto das necesidades.</b>                                                                             |
| <b>Valoración</b>                                                                                                                                                                                                                                                                             | <b>4,5</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | <b>1</b>                                                                                                                                                                                                                                                                            | <b>2,5</b>                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>d) Control de calidade:</b> valorarase con ata <b>5 puntos</b>                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Dispor de información actualizada e periódica das actividades dos centros e da calidade dos mesmos redundará nunha mellor atención ao público, polo que se valorará o establecemento de enquisas relacionadas con:                                                                            | Certificados:<br>ISO 9001<br>ISO 14001                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Inclusión no sistema de xestión de calidade da empresa.                                                                                                                                                                                                                             | Certificados:<br>UNE 27001                                                                                                                                                                                                                                     |
| • Calidade da atención persoal                                                                                                                                                                                                                                                                | Control de calidade mediante o uso de enquisas ao persoal e aos/as usuarios/as dos centros, con periodicidade mensual.Extrutura por canais de comunicación.<br>Mediante inspeccións a dous niveis                                                                                                                                                                                                                                                                        | Control mediante inspeccións "in situ"<br>Mediante visitas de control anónimo                                                                                                                                                                                                       | Extrutura na atención aos usuarios/as e a avaliación do servizo.<br>Evaluación externa (enquisas usuarios e inspeccións)                                                                                                                                       |
| • Calidade das instalacións                                                                                                                                                                                                                                                                   | Extrutura por temas .                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                |
| • Propostas de mellora                                                                                                                                                                                                                                                                        | Baseadas no seguimento dos centros e das enquisas                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Proposta semestral baseada nas enquisas e nas inspeccións-evaluacións.                                                                                                                                                                                         |
| <b>Conclusións</b>                                                                                                                                                                                                                                                                            | <b>Boa e adecuada metodoloxía de control da calidade</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | <b>Pouco definida, agás na inspeccións dos centros</b>                                                                                                                                                                                                                              | <b>Control da calidade adecuado aínda que escaso a súa definición.</b>                                                                                                                                                                                         |
| <b>Valoración</b>                                                                                                                                                                                                                                                                             | <b>3,5</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | <b>2</b>                                                                                                                                                                                                                                                                            | <b>2,5</b>                                                                                                                                                                                                                                                     |



Copia auténtica do orixinal - Concello de Vigo

Data impresión: 15/03/2018 09:21

Páxina 3 de 7

Expediente 3725/321

CSV: 22EB4-E88CE-85CBC-A5423

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>



|                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | ACCIONA FACILITY SERVICES, S.A.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | UTE INTEGRA MXSI CEE GALICIA, S.L.-<br>INTEGRA MGSI CEE, S.L.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | LIQUIPADORES ESPECIALISTAS INTEGRADOS<br>DE SERVICIOS Y MANTENIMIENTO INTE                                                                                                                                                  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>1.- Plan de prestación do servizo:</b> valorarase con ata <b>25 puntos</b>                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>a) Plan de organización do servizo:</b> valorarase con ata <b>10 puntos</b><br>O plan deberá permitir unha resposta o máis rápida e estruturada na cobertura dos postos de traballo polo que se valorará a presentación de:                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                             |
| • Un plan de substitucións do persoal e prazos de resposta ante continxencias                                                                                                                                                                                                                   | Sistema de guardias de persoal de descanso<br>Substitución do persoal nunha hora.<br>Bolsa de traballo con persoal formado pola empresa.<br>Resposta a continxencias dos medios materiais de 24 a 96 horas.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Proceso de selección ben definido para a inclusión de persoas con discapacidade.<br>Definición das tarefas propias dos xestores de centros.<br>Substitucións de persoal en 1,5 horas.<br>Aplicativo de seguimento e control adaptada baseada na estándar da empresa.<br>Evaluación de riscos laborais dos postos.<br>Equipo de 5 persoas para substitucións, coa formación inicial.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | A planificación do servizo nos centros no corresponde co proxecto.<br>Substitución por incrementos de xomada.<br>Asistencia aos centros nos casos de continxencias fora de horario.<br>Protocolo de xestión de incidencias. |
| • Metodoloxía no control de acceso e uso das instalacións                                                                                                                                                                                                                                       | Aplicativo de software en entorno web, cos niveis de acceso, actividades, etc.<br>Ferramenta de reserva de espazos accesible por web.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Protocolo de atención telefónica.<br>Protocolo de comportamento ante os usuarios/as<br>Partes de incidencias, rexistro e control de carteira e provedores.                                                                  |
| • Coordinación dos centros                                                                                                                                                                                                                                                                      | Procedemento moi ben definido e estruturado.<br>Aplicativo de xestión da coordinación por mobil e web.<br>Xestión de almacén e inventario.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Jefe/a de servizo da empresa.<br>Tarefas do coordinador/a definidas e con vehículo.<br>Smartphones para coordinador/a e xestores de centros.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Tarefas de coordinación definidas e pomenorizadas.                                                                                                                                                                          |
| • Uso dos centros de Internet                                                                                                                                                                                                                                                                   | Metodoloxía baseada nas enquisas de satisfacción, a nivel presencial como mediante aplicacións accesibles por código.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Plan correcto e adecuado                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | O establecido na actualidade                                                                                                                                                                                                |
| <b>Conclusións</b>                                                                                                                                                                                                                                                                              | <b>Proposta organizativa moi ben desenvolvida en todos os seus apartados, moi adecuada á prestación do servizo nos centros, e con un importante apoio de aplicacións en entorno web.</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | <b>Metodoloxía do plan de substitucións escasamente definido, control de accesos sin definir.</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | <b>Plan de substitucións pouco adecuado e asumible nos centros, horarios dos centros non adecuados, con unha redución das horas de apertura establecidas no prego.</b>                                                      |
| <b>Valoración</b>                                                                                                                                                                                                                                                                               | <b>9</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | <b>4</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | <b>3</b>                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>b) Plan de formación:</b> valorarase con ata <b>5 puntos</b>                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                             |
| Deberá estar relacionada co uso de aplicacións ofimáticas, Internet, atención ao público, uso das redes sociais, prevención de riscos laborais, a prestación dun servizo de calidade e, en xeral, todas aquelas dirixidas a prestar unha mellor atención aos usuarios e usuarias dos centros.   | Recursos propios amplios e ben protocolizados a nivel presencial e online.<br>Formación inicial:<br>PRL 2 horas.<br>Calidade SA 8000 e código ético. 2 horas<br>Plan de acollida. Online. 1 hora.<br>Orientación ao cliente. Online. 1 hora.<br>Traballo en equipo. Online. 3 horas.<br>Atención ao cliente. 5 horas.<br>Extinción de incendios. 1,5 horas.<br>Primeros auxilios. 3 horas.<br>Habilidades de comunicación. 2 horas.<br>Protocolo e imaxe persoal. 2 horas.<br>Plan de emerxencias. 1 hora.<br>Formación continua planificada e estruturada en modalidade mixta. | Análise anual das necesidades de formación.<br>Catálogo de formación amplo e con existencia de realizar formación anual de 150 horas.<br>Formación inicial xeral:<br>O servizo a prestar nos CMDS. 10 horas.<br>PRL. Mixto. 15 horas.<br>Atención ao público. 8 horas.<br>Primeros auxilios + DEA. 8 horas.<br>LOPD. Mixta. 10 horas.<br>Recepción e control de persoas. 8 horas.<br>Habilidade de comunicación. 8 horas.<br>Mellora información e atención ao público. Mixto. 10 horas.<br>Imaxe e protocolo. 8 horas.<br>Ofimática básica. 8 horas.<br>...<br>Formación específica Coordinador/a.<br>Análise de problemas, toma decisións. 8 horas.<br>Traballo en equipo. 8 horas.<br>Planificación e xestión horarios. 6 horas.<br>Elaboración de cuadrantes. 5 horas.<br>Control e redución do absentismo. 5 horas. | Curso anual de técnico superior de recepcionista /conserve.<br>Formación obrigatoria de 100 horas de non dispor de formación previa á contratación                                                                          |
| <b>Conclusións</b>                                                                                                                                                                                                                                                                              | <b>Plan moi bo e adecuado ás necesidades, ben deseñado ás necesidades do contrato</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | <b>Plan moi amplo, o que dá lugar a que sexa excesivamente denso e, en ocasións pouco adecuado á realidade das tarefas e actividades do persoal</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | <b>Plan escasamente desenvolvido, sin estimación da metodoloxía, a duración dos módulos, nin ofrece formación en PRL</b>                                                                                                    |
| <b>Valoración</b>                                                                                                                                                                                                                                                                               | <b>5</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | <b>3</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | <b>2</b>                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>c) Plan de información:</b> valorarase con ata <b>5 puntos</b><br>Valoraranse os compromisos de prestar información a maiores da esixida no prego de prescricións técnicas. Toda información deberá estar destinada á mellora do servizo e á satisfacción dos cidadáns e entidades usuarias: |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                             |
| • Frecuencia e/ou variedade da información relacionada coas preferencias dos usuarios                                                                                                                                                                                                           | Enquisas de calidade por actividade e uso das instalacións de xeito continuo, co persoal do centro, ou por persoal de apoio unha vez por semana.<br>Informe mensual, con resumos trimestrais e semestrais, dos resultados das enquisas e dos informes de seguimento obtidos das aplicacións.                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Guía de información cidadá.<br>Enquisas de calidade por actividade.<br>Enquisa telefónica semestral.<br>Cartelería e información das actividades.<br>Diario de incidencias.<br>Semanal de demandas e quixas de usuarios/as.<br>Mensual de persoal dos centros e de actividades.<br>Trimestral enquisas de calidade.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Programa informático de información xeral de actividades                                                                                                                                                                    |
| • Nivel de aceptación, seguimento e participación nas actividades                                                                                                                                                                                                                               | Informes baseados nas enquisas de satisfacción e nos aplicativos de xestión da participación e actividades desenvolvidas.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Plataforma web de actividades e información xeral.<br>Informatización dos procedementos con aplicativo propio.<br>Mantenemento das actividades nas redes sociais.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                             |
| • Demanda de nova actividades                                                                                                                                                                                                                                                                   | Informe baseado nos apartados desenvolvido aos efectos nas enquisas.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Recollido nas enquisas de calidade.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>Conclusións</b>                                                                                                                                                                                                                                                                              | <b>Plan moi ben definido e adecuado, enquisas concretas e acorde ás actividades e servizos nos centros.</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | <b>Plan ben definido en frecuencia e diversidade da información.</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | <b>Plan sin desenvolver</b>                                                                                                                                                                                                 |
| <b>Valoración</b>                                                                                                                                                                                                                                                                               | <b>4,5</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | <b>3,5</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | <b>0,5</b>                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>d) Control de calidade:</b> valorarase con ata <b>5 puntos</b><br>Dispor de información actualizada e periódica das actividades dos centros e da calidade dos mesmos redundará nunha mellor atención ao público, polo que se valorará o establecemento de enquisas relacionadas con:         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                             |
| • Calidade da atención persoal                                                                                                                                                                                                                                                                  | Elaboración polo servizo de calidade da empresa dun plan de calidade específico para o servizo nos centros, baseado nos informes e nas enquisas.<br>Visita de inspección as instalacións.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Auditorías trimestrais de avaliación do servizo a nivel empresa e a nivel usuario/a.<br>Auditorio anual externa.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Visitas de control da xestión.<br>Enquisas de satisfacción dos usuarios/as<br>Evaluación trimestral da calidade                                                                                                             |
| • Calidade das instalacións                                                                                                                                                                                                                                                                     | Metodoloxía baseada nas enquisas de satisfacción, a nivel presencial como mediante aplicacións accesibles por código.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Auditorías trimestrais de avaliación do servizo a nivel empresa e a nivel usuario/a, presencial e accesibles mediante código                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                             |
| • Propostas de mellora                                                                                                                                                                                                                                                                          | Propostas integradas nas enquisas                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Procedemento establecido nas auditorías.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>Conclusións</b>                                                                                                                                                                                                                                                                              | <b>Proposta moi boa, adecuada e personalizada, e co uso de ferramentas web ben definidas</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | <b>Proposta moi boa, adecuada e personalizada, e co uso de ferramentas web ben definidas</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | <b>Control escaso da calidade e a realizada plantexada de xeito xeral sin desenvolver</b>                                                                                                                                   |
| <b>Valoración</b>                                                                                                                                                                                                                                                                               | <b>4,5</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | <b>4,5</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | <b>2</b>                                                                                                                                                                                                                    |





|                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | MANTELNOR OUTSOURCING S.L                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | PONTE DAS DONAS SL- ARESTORA<br>CONSULTORES SL UTE                                                                                                                                                     | RANDSTAD PROJECT SERVICES, S.L.U.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>1.- Plan de prestación do servizo:</b> valorarase con ata <b>25 puntos</b>                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>a) Plan de organización do servizo:</b> valorarase con ata <b>10 puntos</b><br>O plan deberá permitir unha resposta o máis rápida e estruturada na cobertura dos postos de traballo polo que se valorará a presentación de:                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| • Un plan de substitucións do persoal e prazos de resposta ante continxencias                                                                                                                                                                                                                   | Definición pomenorizadas das tarefas dos postos.<br>Proceso de selección definido.<br>Bolsa de persoal de substitucións.<br>Ausencias inferiores a 2 semanas, cobertura de postos por persoal en activo, máis dunha baixa pero persoal externo en 1 día.<br>Averías do equipamento en menos de 24 horas<br>Control de presenza mediante aplicativo web | Substitucións prevista en 3 niveis.<br>Bolsa de persoal de substitucións.<br>Protocolo de actuación ante continxencias.                                                                                | Proceso de selección definido.<br>Implantación por fases.<br>Material incompleto<br>Bolsa de persoal para substitucións formado.<br>Substitucións en 2 horas.<br>Aplicativo mobil de xestión.                                                                                                                                                                                                                                                             |
| • Metodoloxía no control de acceso e uso das instalacións                                                                                                                                                                                                                                       | Control de acceso e uso das instalacións mediante aplicativo web parametrizable.<br>Libro de visitas e de incidencias                                                                                                                                                                                                                                  | Control de acceso e seguimento dos mesmos e da participación.<br>Normativa de uso de instalacións.<br>Seguimento por enquisa                                                                           | Libro de procedimentos por definir                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| • Coordinación dos centros                                                                                                                                                                                                                                                                      | Medios informáticos portátiles e smartphones para coordinadora e auxiliar de apoio.<br>Aplicativo de xestión web compartida                                                                                                                                                                                                                            | Coordinación establecida a 3 niveis.<br>Coordinación de centros periódica.                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| • Uso dos centros de Internet                                                                                                                                                                                                                                                                   | Plan mellorado e adecuado ás necesidades                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Plan mellorado e adecuado ás necesidades                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>Conclusións</b>                                                                                                                                                                                                                                                                              | <b>Plan moi ben desenvolvido e adecuado ás necesidades do proxecto en todos os seus apartados, e con un importante apoio de aplicacións en entorno web.</b>                                                                                                                                                                                            | <b>Plan en xeral correcto e adecuado aínda que non define tempo estimado no caso das substitucións. Plan de continxencias ben desenvolvido</b>                                                         | <b>Plan inicial de implantación moi adecuado e parametrizado, o resto sin desenvolver</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>Valoración</b>                                                                                                                                                                                                                                                                               | <b>9</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | <b>5</b>                                                                                                                                                                                               | <b>4</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>b) Plan de formación:</b> valorarase con ata <b>5 puntos</b>                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Deberá estar relacionada co uso de aplicacións ofimáticas, Internet, atención ao público, uso das redes sociais, prevención de riscos laborais, a prestación dun servizo de calidade e, en xeral, todas aquelas dirixidas a prestar unha mellor atención aos usuarios e usuarias dos centros.   | Manual do posto individualizado.<br>Formación en PRL online en aplicativo propio.<br>Formación de enfoque modular online:<br>- Xestión de procesos. 122 horas.<br>- Ofimática. 30 horas.<br>- Internet. 30 horas.<br>- Redes Sociais. 30 horas.<br>- Atención ao público. 100 horas.<br>- Calidade e prevención. 15 horas.                             | Plan de formación continua enfocado a cubrir as carencias do persoal.<br>- Aplicacións informáticas, internet e redes sociais.<br>- Atención ao público<br>- PRL e vixilancia da saúde.<br>- Calidade. | Formación inicial:<br>- Nas instalacións dos centros.<br>- manual de procedemento<br>- Acolida. Online. 8 horas<br>- PRL. Online. 3 horas<br>- Atención ao cliente. Online. 15 horas<br>- Primeiros auxilios. Online. 10 horas.<br>Posterior (1º semestre)<br>- Google Apps. Online. 6 horas<br>- PRL – Sensibilización ambiental. Online. 12 horas.<br>- Resolución de conflitos. Online. 10 horas.<br>- Uso e aplicacións de internet. Online. 30 horas |
| <b>Conclusións</b>                                                                                                                                                                                                                                                                              | <b>Plan de formación completo conforme ás necesidades do contrato.</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                 | <b>Plan pouco desenvolvido e indeterminado en aspectos importantes.</b>                                                                                                                                | <b>Plan correcto conforme o proxecto.</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>Valoración</b>                                                                                                                                                                                                                                                                               | <b>4</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | <b>2</b>                                                                                                                                                                                               | <b>3</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>c) Plan de información:</b> valorarase con ata <b>5 puntos</b><br>Valoraranse os compromisos de prestar información a maiores da esixida no prego de prescricións técnicas. Toda información deberá estar destinada á mellora do servizo e á satisfacción dos cidadáns e entidades usuarias: |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| • Frecuencia e/ou variedade da información relacionada coas preferencias dos usuarios                                                                                                                                                                                                           | Informe mensual baseado no libro de visitas.<br>Informes trimestrais e anuais baseados nas enquisas de satisfacción.                                                                                                                                                                                                                                   | Información baseada en enquisas diarias, con cuestionarios por actividade.<br>Informes trimestrais, semestrais e anuais                                                                                | Informes extraturados a tres niveis semal, mensuais e trimestral de seguimento.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| • Nivel de aceptación, seguimento e participación nas actividades                                                                                                                                                                                                                               | Enquisas de satisfacción trimestrais e anual.                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Cuestionarios completos e detallados.                                                                                                                                                                  | Regulación dos procedementos estandarizados.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| • Demanda de nova actividades                                                                                                                                                                                                                                                                   | Informe baseado no libro de visitas e nas enquisas                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Cuestionario definido e adecuado.                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>Conclusións</b>                                                                                                                                                                                                                                                                              | <b>Plan pouco desenvolvido, baseado no aplicativo web e sin desenvolver as enquisas</b>                                                                                                                                                                                                                                                                | <b>Plan bo, establece periodicidade correcta e unha información moi desenvolvida baseada es cuestionarios predefinidos.</b>                                                                            | <b>Proxecto escasamente desenvolvido, pouco definido e dirixido ao seguimento do persoal.</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>Valoración</b>                                                                                                                                                                                                                                                                               | <b>2</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | <b>3,5</b>                                                                                                                                                                                             | <b>2</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>d) Control de calidade:</b> valorarase con ata <b>5 puntos</b><br>Dispor de información actualizada e periódica das actividades dos centros e da calidade dos mesmos redundará nunha mellor atención ao público, polo que se valorará o establecemento de enquisas relacionadas con:         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| • Calidade da atención persoal                                                                                                                                                                                                                                                                  | Visitas de control, inspección e seguimento.<br>Auditoría interna.<br>Trimestralmente control externo da calidade nos centros                                                                                                                                                                                                                          | Visitas diarias aos centros.<br>Inspeccións semanais de instalacións e medios.<br>Enquisa con cuestionario especializado.<br>Cadro de mando.                                                           | Mecanismos de seguimento e avaliación.<br>Auditorías internas definidas mediante indicadores revisables periodicamente.<br>Indicadores claros e definidos.<br>Enquisa de calidade.<br>Tratamento protocolizado de queixas e suxestións.                                                                                                                                                                                                                   |
| • Calidade das instalacións                                                                                                                                                                                                                                                                     | Avallación inicial de riscos en todos os postos                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Enquisa con cuestionario especializado.                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| • Propostas de mellora                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Propostas baseadas nos resultados dos informes periódicos                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>Conclusións</b>                                                                                                                                                                                                                                                                              | <b>Plan correcto e adecuado, aínda que non plantexa a metodoloxía das melloras</b>                                                                                                                                                                                                                                                                     | <b>Bo control da calidade, ben desenvolvida.</b>                                                                                                                                                       | <b>Insuficiente control e definición dos procesos cara a mellora dos servizos no centros e enquisas pouco definidas</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>Valoración</b>                                                                                                                                                                                                                                                                               | <b>3</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | <b>4</b>                                                                                                                                                                                               | <b>2,5</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |





|                                                                                                                                                                                                                                                                                               | SERVICIOS SECURITAS S A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | SALZILLO SERVICIOS INTEGRALES SLU                                                                                                                                                                                                                             | MANPOWER BUSINESS SOLUTIONS, S.L.U.                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>1.- Plan de prestación do servizo:</b> valorarase con ata <b>25 puntos</b>                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>a) Plan de organización do servizo:</b> valorarase con ata <b>10 puntos</b><br>O plan deberá permitir unha resposta o máis rápida e estruturada na cobertura dos postos de traballo polo que se valorará a presentación de:                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| • Un plan de substitucións do persoal e prazos de resposta ante continxencias                                                                                                                                                                                                                 | 2 xestores de reserva formados no posto, substitución en 15'<br>Auxiliar de apoio formado como xestor<br>Perfis do persoal ben definidos.<br>Medios complementarios de traballo<br>Servizo de rondas e sistema propio de xestión de continxencias e de apoio.                                                                                                                                                | Substitucións de corta duración, persoal de apoio, coordinadoras ou outro persoal da empresa<br>Protocolos de substitución.<br>Vehículo para desplazamiento entre centros.                                                                                    | Bolsa de persoal para substitucións formado.<br>Protocolos de selección estruturados<br>Apoio externo ante continxencias<br>Substitucións inmediatas provisionais protocolizadas.<br>Substitucións en 1 hora                                                                                   |
| • Metodoloxía no control de acceso e uso das instalacións                                                                                                                                                                                                                                     | Control de accesos protocolizado e baseado en criterios modulares en función da tipoloxía dos usuarios/as.<br>Protocolo de uso e prearación das instalacións.                                                                                                                                                                                                                                                | Manual de servizo con especificacións das accións a desenvolver con análise das funcións.                                                                                                                                                                     | Metodoloxía definida por funcións e postos                                                                                                                                                                                                                                                     |
| • Coordinación dos centros                                                                                                                                                                                                                                                                    | Liñas básicas de organización coas tarefas de coordinación e funcionamento.<br>Directrices de coordinación, funcionamento e xestión dos centros.                                                                                                                                                                                                                                                             | Liñas básicas de organización coas tarefas de coordinación e funcionamento.                                                                                                                                                                                   | Coordinación estruturada a dous niveis<br>Manual de procesos                                                                                                                                                                                                                                   |
| • Uso dos centros de Internet                                                                                                                                                                                                                                                                 | Protocolos de actuación.<br>Actualización da normativa                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Normas de funcionamento e accesos ao CI                                                                                                                                                                                                                       | Definida nos manuais de procesos e xestión                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>Conclusións</b>                                                                                                                                                                                                                                                                            | <b>Plan moi ben definido e desenvolvido en todos os seus apartados, especialmente na substitución de persoal e a coordinación dos centros</b>                                                                                                                                                                                                                                                                | <b>Plan adecuado, aínda que non moi desenvolvido</b>                                                                                                                                                                                                          | <b>Plan moi ben definido e desenvolvido en todos os seus apartados, especialmente na substitución de persoal e a coordinación dos centros</b>                                                                                                                                                  |
| <b>Valoración</b>                                                                                                                                                                                                                                                                             | <b>9</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | <b>5</b>                                                                                                                                                                                                                                                      | <b>9</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>b) Plan de formación:</b> valorarase con ata <b>5 puntos</b>                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Deberá estar relacionada co uso de aplicacións ofimáticas, Internet, atención ao público, uso das redes sociais, prevención de riscos laborais, a prestación dun servizo de calidade e, en xeral, todas aquelas dirixidas a prestar unha mellor atención aos usuarios e usuarias dos centros. | Inicial previa:<br>Introducción á operativa nos CMDs. 10 horas<br>Curso de atención xeral ao público. 15 horas<br>Atención ao cidadán e as ONGs. 10 horas<br>Prevención de riscos laborais. 4 horas<br>No 1º trimestre.<br>Aplicacións informáticas, internet e redes sociais.<br>30 horas.<br>Manuais de boas prácticas especializados por colectivos e entidades.<br>Plataforma web de formación continua. | Aplicacións informáticas. 3 horas.<br>Internet. 3 horas.<br>PRL. 5 horas<br>LOPD. 2 horas.<br>Outros cursos:<br>Atención ao público. 2,5 horas.                                                                                                               | Formación modular inicial:<br>- Operativa<br>- Habilidades sociais. 14 horas.<br>- Operativa do posto. 10 horas.<br>- Técnica<br>- Busca e recuperación da información. 14 horas<br>- Olímpica conforme o posto. 10 horas<br>- Primeiros Auxilios.<br>Plataforma de formación continua propia. |
| <b>Conclusións</b>                                                                                                                                                                                                                                                                            | <b>Plan moi bo, adecuado as necesidades con manuais de apoio ben definidos</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | <b>Plan moi pouco desenvolvido.</b>                                                                                                                                                                                                                           | <b>Plan bo, adecuado as necesidades dos postos</b>                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>Valoración</b>                                                                                                                                                                                                                                                                             | <b>4</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | <b>2</b>                                                                                                                                                                                                                                                      | <b>3,5</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>c) Plan de información:</b> valorarase con ata <b>5 puntos</b>                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Valoraranse os compromisos de prestar información a maiores da esixida no prego de prescricións técnicas. Toda información deberá estar destinada á mellora do servizo e á satisfacción dos cidadáns e entidades usuarias:                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| • Frecuencia e/ou variedade da información relacionada coas preferencias dos usuarios                                                                                                                                                                                                         | Blog de información dos centros.<br>Informes de funcionamento escalables de funcionamento dos centros (diario, semanal, mensual, trimestral).<br>Apartados específico na enquisa de satisfacción en nos informes de funcionamento.                                                                                                                                                                           | Indicadores definidos recollidos nos centros.<br>Informes trimestrais coas indicacións de niveis de participación e propostas de mellora                                                                                                                      | Definida por procesos e canais nos centros e nas redes sociais.<br>Estruturada por destinatario<br>Sondeos de opinión<br>Plans de comunicacións periódicos                                                                                                                                     |
| • Nivel de aceptación, seguimento e participación nas actividades                                                                                                                                                                                                                             | Control da participación en actividades e de usuarios/as.<br>Informes sobre a participación nos centros, acumulables.<br>Apartados específico na enquisa de satisfacción en nos informes de funcionamento.                                                                                                                                                                                                   | Baseados nos indicadores de uso.                                                                                                                                                                                                                              | Baseados nas enquisas trimestrais realizadas nos distintos canais de execución.                                                                                                                                                                                                                |
| • Demanda de nova actividades                                                                                                                                                                                                                                                                 | Baseada nas enquisas trimestrais de satisfacción e dos informes de seguimento                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Baseados no análise crítico dos indicadores de uso.                                                                                                                                                                                                           | Baseada nas enquisas trimestrais de satisfacción e dos informes de seguimento                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>Conclusións</b>                                                                                                                                                                                                                                                                            | <b>Plan moi ben definido e desenvolvido en todos os seus apartados.</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | <b>Plan moi ben definido e desenvolvido en todos os seus apartados.</b>                                                                                                                                                                                       | <b>Plan moi ben definido e desenvolvido en todos os seus apartados.</b>                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>Valoración</b>                                                                                                                                                                                                                                                                             | <b>4,5</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | <b>4,5</b>                                                                                                                                                                                                                                                    | <b>4,5</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>d) Control de calidade:</b> valorarase con ata <b>5 puntos</b>                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Dispor de información actualizada e periódica das actividades dos centros e da calidade dos mesmos redundará nunha mellor atención ao público, polo que se valorará o establecemento de enquisas relacionadas con:                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| • Calidade da atención persoal                                                                                                                                                                                                                                                                | Manual de boas prácticas e da operativa dos postos.<br>Control e supervisión dos servizos de atención ao público, baseados en 5 módulos (enquisas, supervisión, observación, etc)<br>Enquisa xeral trimestral.<br>Tratamento de queixas e suxestións.                                                                                                                                                        | Certificacións:<br>OSHAS 18000<br>ISO 9001<br>ISO 14000<br>Inspeccións semanais.<br>Enquisa de calidade semestrais.<br>Sistema integrado de xestión da calidade<br>Auditorías internas de calidade, prevencións de riscos laborais e outra de medio ambiente. | Certificacións:<br>OSHAS 18001<br>ISO 9001<br>Plan de Inspeccións e seguimento<br>Estrutura do seguimento por módulos<br>Manuais de procedemento e xestión<br>Inspeccións a dous niveis<br>Auditorías de funcionamento por técnico de calidade interno                                         |
| • Calidade das instalacións                                                                                                                                                                                                                                                                   | Control e supervisión de dependencias, servizos e actividades, baseados en 5 módulos (enquisas, supervisión, observación, etc)                                                                                                                                                                                                                                                                               | Baseado na enquisa de calidade semestral.                                                                                                                                                                                                                     | Baseado nas enquisas trimestrais                                                                                                                                                                                                                                                               |
| • Propostas de mellora                                                                                                                                                                                                                                                                        | Semestrais, baseadas na recollida da información subministrada desde os centros e no análise da información obtida nos distintos canais.                                                                                                                                                                                                                                                                     | Baseado na enquisa de calidade semestral.                                                                                                                                                                                                                     | Baseado nas enquisas trimestrais                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>Conclusións</b>                                                                                                                                                                                                                                                                            | <b>Control moi adecuado as funcións dos centros, moi ben definidas e parametrizadas para os seus obxectivos.</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                             | <b>Control adecuado as funcións dos centros, ben definidas e parametrizadas para os seus obxectivos.</b>                                                                                                                                                      | <b>Control moi bo, ben definido nos seus contidos e obxectivos.</b>                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>Valoración</b>                                                                                                                                                                                                                                                                             | <b>4</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | <b>3,5</b>                                                                                                                                                                                                                                                    | <b>4,5</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                     |





|                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | SERVENTIA SERVICIOS INTEGRALES, S.L.                                                                                                     | EXTERNA SERVICIOS GENERALES DE EMPRESA, S.L.                                                                                                                                                                                                                                           |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>1.- Plan de prestación do servizo:</b> valorarase con ata <b>25 puntos</b>                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>a) Plan de organización do servizo:</b> valorarase con ata <b>10 puntos</b><br>O plan deberá permitir unha resposta o máis rápida e estruturada na cobertura dos postos de traballo polo que se valorará a presentación de:                                                                  |                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| • Un plan de substitucións do persoal e prazos de resposta ante contingencias                                                                                                                                                                                                                   | Persoal de reserva da empresa.<br>Substitucións en 30'                                                                                   | Substitución do persoal nunha hora.<br>Plan de contingencias definido                                                                                                                                                                                                                  |
| • Metodoloxía no control de acceso e uso das instalacións                                                                                                                                                                                                                                       | Metodoloxía definida por usuarios/as<br>Software de control de visitantes                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| • Coordinación dos centros                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                          | Coordinador da empresa con dedicación parcial<br>Funcións definidas                                                                                                                                                                                                                    |
| • Uso dos centros de Internet                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                          | Escasamente definido                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>Conclusións</b>                                                                                                                                                                                                                                                                              | <b>Plan inadecuado, insuficiente e sin metodoloxía nin método de coordinación.</b>                                                       | <b>Plan inadecuado, insuficiente e moi escasamente desenvolvido.</b>                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>Valoración</b>                                                                                                                                                                                                                                                                               | <b>1</b>                                                                                                                                 | <b>1,5</b>                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>b) Plan de formación:</b> valorarase con ata <b>5 puntos</b>                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Deberá estar relacionada co uso de aplicacións ofimáticas, Internet, atención ao público, uso das redes sociais, prevención de riscos laborais, a prestación dun servizo de calidade e, en xeral, todas aquelas dirixidas a prestar unha mellor atención aos usuarios e usuarias dos centros.   | Atención ao público<br>Inglés<br>Primeiros auxiliar básico e avanzado<br>PRL<br>Informática básica                                       | Coordinador/a:<br>Xestión e dirección de persoal. Online. 10 horas<br>Formación de actualización anual.<br>Responsables centros.<br>Atención ao público. 15 horas.<br>Aplicacións informáticas, internet e redes sociais. Online. 30 horas.<br>Prevención e riscos. Onlines. 30 horas. |
| <b>Conclusións</b>                                                                                                                                                                                                                                                                              | <b>Plan sin definir, meramente esforzado</b>                                                                                             | <b>Plan insuficiente xa que non garante a formación imprescindible previa á posta en marcha do servizo.</b>                                                                                                                                                                            |
| <b>Valoración</b>                                                                                                                                                                                                                                                                               | <b>1</b>                                                                                                                                 | <b>2,5</b>                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>c) Plan de información:</b> valorarase con ata <b>5 puntos</b><br>Valoraranse os compromisos de prestar información a maiores da esixida no prego de prescricións técnicas. Toda información deberá estar destinada á mellora do servizo e á satisfacción dos cidadáns e entidades usuarias: |                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| • Frecuencia e/ou variedade da información relacionada coas preferencias dos usuarios                                                                                                                                                                                                           | Enquisas mensuais                                                                                                                        | Trimestral coa actividade, a satisfacción e a proposta de novas actividades                                                                                                                                                                                                            |
| • Nivel de aceptación, seguimento e participación nas actividades                                                                                                                                                                                                                               | Informes mensuais de actividades<br>Enquisas de mellora no uso das instalacións<br>Informes semanais de uso de instalacións e solicitude | Trimestralmente informe-memoria de actividade, e enquisas de satisfacción.<br>Semanalmente propostas de mellora.                                                                                                                                                                       |
| • Demanda de nova actividades                                                                                                                                                                                                                                                                   | Enquisa mensual                                                                                                                          | Nos informes trimestrais                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>Conclusións</b>                                                                                                                                                                                                                                                                              | <b>Plan pouco definido e sin desenvolver</b>                                                                                             | <b>Plan moi pouco desenvolvido, no caso das enquisas nin de desenvolven</b>                                                                                                                                                                                                            |
| <b>Valoración</b>                                                                                                                                                                                                                                                                               | <b>1</b>                                                                                                                                 | <b>1</b>                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>d) Control de calidade:</b> valorarase con ata <b>5 puntos</b><br>Dispor de información actualizada e periódica das actividades dos centros e da calidade dos mesmos redundará nunha mellor atención ao público, polo que se valorará o establecemento de enquisas relacionadas con:         |                                                                                                                                          | Control baseado nos informes de traballo e nos de información                                                                                                                                                                                                                          |
| • Calidade da atención persoal                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| • Calidade das instalacións                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| • Propostas de mellora                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>Conclusións</b>                                                                                                                                                                                                                                                                              | <b>No define control de calidade</b>                                                                                                     | <b>Control de calidade moi pouco desenvolvido e nada estruturado</b>                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>Valoración</b>                                                                                                                                                                                                                                                                               | <b>0</b>                                                                                                                                 | <b>1</b>                                                                                                                                                                                                                                                                               |

