



INFORME DE VALORACIÓN DE LOS CRITERIOS NO VALORABLES EN CIFRAS O PORCENTAJES DEL CONTRATO DE SERVICIOS QUE CONLLEVA PRESTACIONES DIRECTAS A FAVOR DE LA CIUDADANÍA DENOMINADO PRESTACIÓN DE SERVICIOS DEPORTIVOS Y COMPLEMENTARIOS EN EL CDM FRANCISCO FERNÁNDEZ OCHOA, ADSCRITO AL DISTRITO DE CARABANCHEL.

Expediente: 300/2023/00710

Celebrada Mesa de Contratación en fecha 19 de junio de 2024 para ver la documentación administrativa requerida para subsanación y para la apertura de sobres que contienen la documentación referente a criterios no valorables en cifras o porcentajes, se acuerda someterlo a informe para su valoración.

Las ofertas admitidas y, por tanto, objeto de esta valoración, son las siguientes:

- Salzillo Servicios Integrales S.L.

De conformidad con los pliegos reguladores de esta contratación, los criterios de adjudicación no valorables en cifras o porcentajes son los siguientes:

CRITERIOS NO VALORABLES EN CIFRAS O PORCENTAJES: HASTA 23 PUNTOS.

Calidad, concreción e innovación del proyecto: hasta 23 puntos

Quienes liciten deberán presentar un proyecto desarrollado a partir de los servicios objeto de la contratación, especificando claramente los datos necesarios para valorar la oferta.

Solo se valorarán los primeros 25 folios, por una sola cara, siendo el tamaño de folio el DIN-A4, formato de letra Arial 11, e interlineado sencillo. No se valorará el exceso de folios.

El proyecto se puntuará, por comparación de las ofertas presentadas, de acuerdo con los siguientes criterios y con la distribución de puntos que se indica:

1.- PROPUESTAS Y ESTRATEGIAS DIRIGIDAS AL INCREMENTO DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DEPORTIVOS..... Hasta 11 puntos

Propuesta de mejora de la oferta deportiva del centro (descrita en el anexo correspondiente del PPT), así como de acciones específicas de mejora del servicio deportivo. Determinado por el documento presentado por el licitador informando sobre los procesos y protocolos a seguir para el incremento de calidad en los servicios deportivos que se prestan en el centro deportivo.

Se valorará:

Expediente: 300/2023/000710

1

Información de Firmantes del Documento



MADRID

JUAN JOSÉ MOLINERO HARO - DIRECTOR DEL CDM FRANCISCO FERNANDEZ OCHOA
MARÍA DEL CARMEN ARROYO HERRANZ - SECRETARIA DISTRITO DE CARABANCHEL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 24/06/2024 09:40:32
Fecha Firma: 24/06/2024 09:51:46
CSV : 14FE4TSGFTBOTWGO





1.A La presentación de un plan que incluya, por un lado, un protocolo de gestión y organización del personal técnico deportivo que permita la continuidad y estabilidad de los profesionales en cada una de las sesiones establecidas en la programación deportiva y la fidelización del alumnado; y, por otro lado, un sistema de evaluación continua de las diferentes sesiones de la programación deportiva, del que se deriven propuestas de mejora y actividades novedosas a incluir en la programación..... **hasta 7 puntos.**

Valorada la propuesta de Salzillo Servicios Integrales S.L. **se le otorga 4 puntos** que atienden a los siguientes aspectos:

- 1 punto por presentación de protocolo de recepción y tramitación de sugerencias, quejas y reclamaciones.
- 1 punto por presentación de protocolo de actuación ante incidencia.
- 1 punto por la presentación de un sistema de evaluación continua a través de "elaboración de informes mensuales, una reunión mensual, encuestas de satisfacción trimestrales y la elaboración de una memoria anual".
- 1 punto por presentar actividades novedosas para incluir en programación.
- 0 puntos sobre 1 porque no incluye la estabilidad y continuidad de los profesionales.
- 0 puntos sobre 1 porque no incluye ni la correlación con cada sesión deportiva programada.
- 0 puntos sobre 1 porque no incluye la metodología de desarrollo de la planificación anual.

1.B La implantación de sistemas automatizados, mediante tablet o tecnología similar, del control de aforo y ocupación de las actividades deportivas del programa deportivo, al objeto de obtener información precisa sobre el éxito y repercusión de las actividades desarrolladas..... **hasta 4 puntos.**

Valorada la propuesta de Salzillo Servicios Integrales S.L. **se le otorga 1 punto**, que atiende a los siguientes aspectos:

- 1 punto por inclusión un sistema de gestión del aforo y la asistencia propio como es timp.pro externo al programa informático de gestión de los centros deportivos municipales.
- 0 puntos sobre 2 porque no garantiza la compatibilidad del sistema con las herramientas informáticas propias del servicio de deportes y existen dudas de que su implantación pueda colisionar con las directrices de IAM.
- 0 puntos sobre 1 por inexistencia de hardware (Tablet o tecnología similar) para los controles de ocupación y aforo.

2.- PROPUESTAS Y ESTRATEGIAS DIRIGIDAS AL INCREMENTO DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO..... hasta 4 puntos.

Determinado por el documento presentado por el licitador informando sobre los procesos y protocolos a seguir para la mejora en la atención a las personas usuarias en la instalación.

Información de Firmantes del Documento





Se valorará:

2.A.- La presentación de un sistema de gestión y organización del servicio de información, taquilla, control de acceso y administración que permita el análisis y evaluación de la satisfacción de las personas usuarias con la atención recibida y del éxito y conclusión de la tramitación que iba a realizar, (Customer Relationship Management). Deberá desglosar acciones orientadas a específicamente a la atención presencial, telefónica y telemática **hasta 4 puntos.**

Valorada la propuesta de Salzillo Servicios Integrales S.L., a pesar de incluir el CRM en el apartado 1.A. y no en el 2.A. como se especifica en el PPT, se valora y **se le otorga 3 puntos** que atiende a los siguientes aspectos:

- 1 punto por inclusión y desarrollo del CRM (Customer Relationship Management).
- 2 puntos por inclusión de acciones enfocadas en atender la comunicación bidireccional que utilizan medios presenciales, telefónica ("comunicación línea 24 horas") y telemática ("contacto a través de correo electrónico o email específico de buzón de sugerencias")
- 0 puntos por no presentar plan específico de atención presencial.

3.- PROPUESTAS Y ESTRATEGIAS DIRIGIDAS AL CRECIMIENTO DEL NÚMERO DE PERSONAS USUARIAS..... hasta 5 puntos.

Determinado por el documento presentado por el licitador informando sobre los procesos y protocolos a seguir para el crecimiento de personas usuarias en la instalación.

Se valorará:

3.A.- La presentación de un plan de actuación detallado con acciones específicas y ordenado en el tiempo para procurar el crecimiento del número de personas usuarias del centro deportivo, incluyendo sistema de control de éxito de las acciones contenidas en dicho plan. Se valorará los planes que contengan acciones orientadas específicamente a diferentes grupos de población..... **hasta 4 puntos.**

Valorada la propuesta de Salzillo Servicios Integrales S.L. **se le otorga 4 puntos** que atiende a los siguientes aspectos:

- 1 punto por el Plan de captación de clientes que abarca un amplio espectro de edades, colectivos y servicios, donde se proponen una variedad de actividades (fitness y bienestar, mindfulness.....) con atención a aspectos externos (colaboraciones y alianzas) e internos (horarios exclusivos....)
- 1 punto por la programación de actividades inclusivas (incluido el marketing y comunicación inclusiva) y actividades para el colectivo de adultos y de mayores.
- 1 punto por los programas especiales y ofertas. Atiende los aspectos de promoción de la practica para el crecimiento del número de personas usuarias.

Información de Firmantes del Documento





- 1 punto por el Plan específico de marketing y publicación en redes de las actividades propias con la finalidad de informar y captar nuevos clientes.

En relación con el criterio de “crecimiento del número de personas usuarias del centro incluyendo sistema de control de éxito” se considera que viene recogido en el apartado 1.A. de evaluación continua.

3.B.- La presentación una relación de acciones puntuales de impacto en función de fechas correspondientes a festividades y fechas de significado especial.... **Hasta 1 punto.**

Valorada la propuesta de Salzillo Servicios Integrales S.L. **se le otorga 1 puntos** que atiende al siguiente aspecto:

- 1 punto por presentar un plan detallado de las actuaciones solicitadas, consistentes en la realización de eventos temáticos adecuados a las diversas festividades, como pueden ser Navidad, San Isidro, Fiesta del Pilar.

4.- PROPUESTAS Y ESTRATEGIAS DIRIGIDAS AL INCREMENTO DE LA CALIDAD DE LA LIMPIEZA EN LA INSTALACIÓN..... **Hasta 3 puntos**

Determinado por el documento presentado por el licitador informando sobre los procesos y protocolos a seguir para la mejora en la limpieza de la instalación conforme a los horarios y usos del centro.

Se valorará:

La presentación de un plan limpieza de la instalación en el que se indique la organización de recursos humanos y materiales, y se establezca un sistema y horarios que garanticen la limpieza del centro de forma continua durante todo el periodo de apertura..... hasta 3 puntos.

Valorada la propuesta de Salzillo Servicios Integrales S.L. **se le otorga 1 puntos** que atiende a los siguientes aspectos:

- 1 punto por la presentación de plan de limpieza.
- 0 puntos sobre 1, porque el plan de limpieza no desglosa el número de trabajadores ni número de horas diarias de los trabajadores de limpieza. No se explicitan los recursos materiales, con especial atención a la maquinaria que se va a utilizar en la limpieza diaria de la instalación. Adicionalmente, este plan no refleja la dimensión de los recursos que se proyecta implementar en el centro deportivo.
- 0 puntos sobre 1, porque el sistema propuesto no garantiza la limpieza del centro de forma continua al no tener en cuenta la dimensión del Centro deportivo, ni el horario continuado de uso, que obliga a una limpieza permanente en forma de repasos de vestuarios y aseos durante el horario de apertura al público.





RESUMEN VALORACIÓN DE LOS CRITERIOS NO VALORABLES EN CIFRAS O PORCENTAJES.

CRITERIO DE VALORACIÓN. Hasta 23 puntos	Salzillo Servicios Integrales S.L
1 a.-Protocolo de gestión y organización personal técnico. Sistema de evaluación continua programa deportivo Hasta 7 puntos	4
1 b.-Sistemas automatizados de control de aforo y control de actividades deportivas. Hasta 4 puntos	1
2 a. Sistemas de gestión y organización del servicio de información, taquilla y administración: Hasta 4 puntos.	3
3.a. Plan de actuación detallado para crecimiento Hasta 4 puntos.	4
3.b Acciones puntuales de impacto: Hasta 1 puntos.	1
4.- Plan de limpieza: Hasta 3 puntos.	1
TOTAL SUMA PUNTOS VALORACIÓN:	14

Finalmente, hay que indicar que el *proyecto no se ha podido puntuar por comparación de las ofertas presentadas según los criterios previamente analizados por sólo existir un único proyecto.*

Información de Firmantes del Documento

