

INFORME RELATIVO AL EXPEDIENTE DE CONTRATACIÓN DE SERVICIOS POR PROCEDIMIENTO ABIERTO, DEL “SERVICIO DE INFORMACION Y CONTROL EN LAS SALAS DE EXPOSICIONES Y ACTIVIDADES DEL CENTRE CULTURAL LA NAU”.

En relación al expediente de contratación de servicios por procedimiento abierto, del “SERVICIO DE INFORMACION Y CONTROL EN LAS SALAS DE EXPOSICIONES Y ACTIVIDADES DEL CENTRE CULTURAL LA NAU 2018 0078-SE 022.

Han presentado oferta las siguientes empresas:

- ESFERA PROYECTOS CULTURALES, S.L.
- EULEN, S.A.
- EXPERTUS SERVICIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO, S.A.U.
- GRUPO G. Servicios Generales, S.L.
- SALZILLO, Servicios Integrales, S.L.

Se emite el informe resultante de la valoración de las ofertas formuladas, procedimiento regulado en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares aplicable en el apartado 10.b punto 2. Evaluables mediante juicio de valor (hasta 15 puntos) .

#### **2.1 Proyecto de desarrollo del Servicio (hasta 15 puntos)**

En este apartado serán objeto de valoración los siguientes ítems:

- 2.1.1. Coordinación y seguimiento (hasta 4 puntos)
- 2.1.2. Control de calidad y satisfacción del visitante (hasta 4 puntos)
- 2.1.3. Gestión de las incidencias (hasta 4 puntos)
- 2.1.4. Control de horario (hasta 3 puntos).

Para la valoración de este apartado se ha tenido en cuenta en cada uno de los puntos, las medidas que las empresas han presentado y que se han considerado pertinentes para la coordinación y seguimiento del contrato, para el control de calidad y satisfacción del visitante, gestión de incidencias y para el control horario.

## **A.Método Valoración**

La valoración de los diferentes criterios se realizará a nivel de empresa, el responsable de la mesa de contratación, analizará la oferta presentada por cada una de las empresas, anotando la puntuación que le asigna a la misma por cada uno de los sub-apartados correspondientes a cada uno de los criterios. Una vez analizada y valorada la propuesta de una empresa, se procederá a valorar y analizar la siguiente, y así sucesivamente, hasta haber analizado y valorado todas las ofertas presentadas.

**Valoración Apartado 2.1.1** Coordinación y seguimiento(hasta 4 puntos). Se valorarán las medidas que garanticen una coordinación óptima y fluida entre el Vicerectorat de Cultura i Esport y la empresa y entre los diferentes puntos de servicio. Se tendrá en cuenta la viabilidad y la efectividad de la propuesta planteada.

### 1.-ESFERA PROYECTOS CULTURALES S.L. Puntuación obtenida: 1 punto

El proyecto que presenta la empresa ESFERA PROYECTOS CULTURALES S.L., es un proyecto escaso y poco detallado, propone la figura del coordinador .

Las funciones que desarrolla para el personal de sala son las que aparecen en la descripción de la tareas del servicio en el PPT.

Sí propone en este apartado, inspecciones periódicas, visitas puntuales a los espacios culturales, reuniones mensuales con los responsables del centro, actualización protocolos y procedimientos internos de gestión en colaboración con los responsables del centro, pero siempre sin analizar en profundidad.

### 2.- EULEN , S.A. Puntuación obtenida: 2 puntos

El proyecto de desarrollo del servicio que presenta EULEN,S.A. , es un proyecto breve y sin detalle,pero que oferta a nuestro entender más medidas idóneas de mejora que la empresa Esfera.

Como mejora a la figura del coordinador(que ellos llaman Gestor Cultural) es una inspección extra al mes en fin de semana o festivo.

Como medidas para el seguimiento del equipo humano, reuniones semanales y una Newsletter específica para el servicio. Visitas, informes, auditorias externas e internas.

### 3.- EXPERTUS SERVICIO DE ATENCION AL PÚBLICO.S.A.U. Puntuación obtenida: 4 puntos

Expertus presenta el mejor proyecto de desarrollo del servicio en su conjunto, por su calidad, claridad y adecuación de las propuestas presentadas. En el proyecto no sólo detalla los protocolos de actuación y desarrollo del proyecto, sino que los ilustra con ejemplos y gráficas lo que facilita comprobar la efectividad de la propuesta planteada.

Para la coordinación y seguimiento presenta un estudio sobre la estructura organizativa para lograr la coordinación y conocer las necesidades del servicio. Propone una serie de reuniones y encuentros con los responsables del centro tanto presenciales como con informes.

Desarrolla un organigrama de la estructura organizativa del servicio detallando cargos y responsabilidades desde el Director General, Directora ,Area Cultura , al Coordinador del Servicio hasta llegar al personal de información y control. Cada uno de los cargos en su área presenta desarrolladas sus tareas para la consecución de los objetivos en este caso una buena coordinación y seguimiento

Como elementos del plan de coordinación ofrece los siguientes medios y recursos:

- Walkies para todas las posiciones
- Tableta táctil con datos para el registro de encuestas, datos, informes.
- Disponibilidad telefónica 24 horas
- Informes diarios, memoria mensual y memoria anual
- Aporta ejemplos gráficos de los modelos de informes:
  - Nº visitantes
  - Control aforos
  - Servicios extraordinarios

Aportan un diagrama del servicio teniendo en cuenta las fases operativas del CC La Nau desde su apertura hasta el cierre.

Desarrolla una planificación efectiva de horario por puestos de trabajo y servicios con ejemplos de cuadrantes.

Lo que más se valora en esta empresa es que no sólo hacen sus propuestas para el desarrollo del proyecto del servicio, sino que las desarrolla explicándolas punto por punto y aportando ejemplos prácticos de cómo se haría, con fotografías de los ejemplos en tablets o en papel.

#### 4.- GRUPO G. Servicios Generales, S.L. Puntuación obtenida: 2,25 puntos

Esta empresa presenta una memoria, según ítems, muy detallada que opino responde a la estructura y servicios que pueda prestar habitualmente este Grupo, y otros a los que se refiere superficialmente.

Plantean una planificación del servicio que tiene como objetivo un control de accesos en general, que no responde exactamente a las necesidades que planteó el Centro Cultural la Nau al presentar los pliegos de condiciones, me reafirmo en esta valoración al examinar el plan de formación propuesto por la empresa, curso de 20 horas para Conserjes, en la que se forma al personal en una serie de tareas que no van a ejercer nunca, puesto que de esas funciones ya se encargan otras empresas.

Se valora positivamente que la empresa realice una planificación mensual, que pone en conocimiento de los trabajadores con antelación, y que en la misma se atienda a la conciliación familiar, a la igualdad, a la formación y el reciclaje, y que en su plantilla la empresa tenga un cupo del 30% de personal con diversidad funcional, tal como previene el artículo 145.2.1º párrafo tercero de la Ley 9/2017 de Contratos del Sector Público.

Para la comunicación entre la empresa y el Centro Cultural la Nau proponen las siguientes medidas:

- Centro de atención al cliente 24 h. Se valora positivamente.

- Designación de un coordinador. (obligado cumplimiento para las empresas contratistas según el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.)
- Visitas al contratante.

5.-SALZILLO SERVICIOS, S.L. Puntuación obtenida: 2,50 puntos

La empresa Salzillo Servicios S.L presenta una memoria muy extensa que en algunos puntos reproduce la información facilitada por el contratante pero sin clarificar o establecer protocolos asumibles para la satisfacción de las necesidades del Centro Cultural La Nau.

Se detalla exhaustivamente la praxis de actuación de la empresa respecto a sus trabajadores pero estos criterios no son evaluables dado que son prescripciones reguladas por ley o convenio para establecer una relación empleador-trabajador (bajas enfermedad, obligatoriedad comunicación a empresa, etc). Del mismo modo abunda en su relación con el contratante (Universitat de València) que a mi juicio tiene un elevado componente programático.

Se valora positivamente que la empresa planifique el trabajo de los asistentes de sala y eventos mediante el sistema de: Cuadrante x por servicio (entiendo que puesto) x por persona, si bien no presenta ningún modelo del mismo. Propone asimismo planes de contratación, formación, motivación, igualdad hombres y mujeres, prevención y conciliación respecto a sus trabajadores.

Propone la empresa Salzillo Servicios SL, reuniones de los responsables del servicio de información y control de salas con los responsables del CC La Nau, de modo semanal para presentar informes sobre incidencias, estadísticas de usuarios y programación. Asimismo propone reuniones mensuales.

Presenta la empresa un organigrama de medios humanos adscritos al servicio que abarca desde responsables de contrato, responsable de administración, responsable de seguridad y calidad laboral, inspector del servicio y un coordinador jefe de equipo, repartiéndose entre todas estas figuras las distintas tareas de interlocución con el Centro Cultural La Nau.

Plantean una planificación del trabajo del personal de sala consistente en:

- Atención e información al público, registro del número de visitantes y usuarios, apoyo a las visitas guiadas, control del adecuado comportamiento de los asistentes, realización de las encuestas a los visitantes o participantes en actos culturales de las que dispone el Centro Cultural La Nau para conocer el grado de satisfacción de los mismos, puesta en marcha de equipos audiovisuales, etc, en general todo lo especificado en el PCT.

Si bien proponen a su vez una serie de tareas, modelos y planes que no he entrado a valorar, puesto que no son de competencia de la empresa contratada, tales como rondas, custodia de llaves, planes de emergencia, evacuación etc- bien por no ser objeto de este contrato, bien por contar la Universitat con sus propios planes de actuación.

Ofertan un plan de atención telefónica a través del Supervisor y el Coordinador del servicio y la habilitación de un teléfono de incidencias operativo 24 horas.

**Valoración Apartado 2.1.2.** Control de calidad y satisfacción del visitante (hasta 4 puntos). Se valorarán las medidas y los medios técnicos y humanos que la empresa vaya a destinar para garantizar la máxima excelencia del servicio y la mejor experiencia del visitante. Se tendrá en cuenta la viabilidad y la efectividad de la propuesta planteada.

1.-ESFERA PROYECTOS CULTURALES S.L. Puntuación obtenida: 1,5 puntos

Apartado desarrollado de forma sucinta en la que oferta el uso de planing de trabajo y cuadros excel para mejorar la coordinación y el seguimiento del control de calidad y satisfacción del visitante, sin detallar cómo.

Propone ocuparse de la distribución de las encuestas de satisfacción del centro, tarea que la empresa ya debe cubrir según el PPT.

Como medios técnicos oferta Walkie Talki y teléfono móvil.

2.- EULEN , S.A. Puntuación obtenida: 1,75 puntos

En este apartado oferta como mejora la figura del "Mystery " para la evaluación del personal con una visita al año.

- Walkies y tablets para todas las posiciones
- Centro de Control operativo las 24 horas 365 días
- Una uniformidad extra al año
- Encuestas de quejas y sugerencias
- Informes diarios y semanales

3.-EXPERTUS SERVICIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO, S.A.U. Puntuación obtenida: 4 puntos

En este punto describe relacionándolos, los indicadores de medición cualitativa y cuantitativa de los servicios con el objetivo de ofrecer mayor calidad al público.

Entre los indicadores de medición cualitativa:

- Mystery Shopper( o cliente misterioso) para medir la atención ofrecida, los conocimientos y corección de la información y la uniformidad e imagen.
- Seguimiento continuo y sin preaviso para asegurar que el perosnal ocupa las posiciones asignadas, se realizan las tareas correctamente, el personal va correctamente uniformado y en posición proactiva.
- Seguimiento en redes sociales
- Revisión y reposición del vestuario, equipo de verno y de invierno, en caso de detectar una incidencia grave en el mantenimiento y cuidado del mismo, repondrá las piezas en un plazo no superior a 48 horas desde la detección/notificación
- Formación continuada del personal con herramientas de formación online y proceso de control y evaluación

Entre los indicadores de medición cuantitativa

- Evaluaciones individualizadas de servicio, excelencia en la atención, información y mediación al visitante, capacidad resolutoria, idónea imagen a transmitir del CC La Nau. Responsabilidad y puntualidad, conocimientos actualizados de cada una de las exposiciones.
- Deficiencias del servicio, número de quejas, también en redes sociales
- Tiempo respuesta a quejas, para poder ofrecer una respuesta en el menor tiempo posible
- Análisis y comparativas de formularios y satisfacción encuestas, para la realización de estas encuestas la empresa propone hacer uso de la Plataforma de Estadísticas de Expertus que permite recoger evaluaciones de forma rápida, intuitiva y cómoda.
- Realización del número de encuestas pactadas con el Centre Cultural La Nau.

#### 4.- GRUPO G. Servicios Generales, S.L. Puntuación obtenida: 1,25 puntos

Se valora positivamente la política de la empresa respecto a obligaciones de los trabajadores: Aseo y uniformidad (por lo que entiendo dota de vestuario a los mismos), presencia, labores de recepción, información y control, y prohibición de actitudes y actividades que puedan distraer de sus obligaciones. Respecto a las funciones que atribuye a los trabajadores, cumple con las necesidades del centro si bien en algunos casos excede o es de improbable cumplimiento como es la atención de proveedores o el acompañamiento de usuarios.

Garantiza que los trabajadores están formados para atender de forma bilingüe valenciano – castellano y que al menos estarán en posesión del nivel B1 de idioma comunitario.

La comunicación entre la empresa y los trabajadores se realiza vía correo electrónico y vía telefónica con lo que se dota a cada uno de los puestos con móviles “Smartphone” y para el sistema de comunicación interna se dota de Walkie-talkies.

No se puede valorar la parte relativa a informes, pues no realiza Grupo G ninguna propuesta salvo los informes de posibles incidencias que se consignaran en los libros de registro. Solo habla de un control anual de calidad de su servicio.

Se echa de menos, especificación de las tareas consignadas en el pliego de condiciones respecto a la realización de encuestas de satisfacción entre el público siguiendo las directrices del centro, o los informes de afluencia de público.

#### 5.-SALZILLO SERVICIOS, S.L. Puntuación obtenida: 2,15 puntos

Se valora positivamente la política de la empresa respecto a obligaciones de los trabajadores: Aseo y uniformidad, presencia, labores de recepción, información y control, y prohibición de actitudes y actividades que puedan distraer de sus

obligaciones. Respecto a las funciones que atribuye a los trabajadores cumple con las necesidades del centro si bien en algunos casos excede su cometido.

Los trabajadores deberán ir identificados. Identificación que se consensuará con el Centro Cultural la Nau.

Los trabajadores tienen alguna formación para asistir de modo bilingüe valenciano – castellano al público y tienen un nivel básico de idioma comunitario.

Respecto a medios técnicos se provee a cada turno de móviles Smartphone de conexión de voz y datos, y tablets pero no se contempla la dotación de Walkie-Talkies tal como previene el pliego de contratación.

Respecto a informes, la empresa se compromete a realizar informe de incidencias, informes de calidad e informes de asistencia de público, pero no presenta ningún modelo, salvo un esbozo de memoria anual.

Asimismo la empresa propone la realización de controles de calidad mediante “evaluación del desempeño” respecto a sus trabajadores, y realiza una serie de propuestas que no se han podido entrar a valorar pues no corresponde a la empresa elaborar los modelos de encuestas de satisfacción, plantillas de control de accesos o vehículos, protocolos de seguridad, evaluación de instalaciones o gestión de la calidad o de las quejas y sugerencias, sujetas a modelos propios.

**Valoración apartado 2.1.3. Gestión de las incidencias (hasta 4 puntos).** Se valorarán los procedimientos propuestos para la resolución de las incidencias del servicio (suplencias, cambios de horario, mediación con los visitantes, etc.), y la capacidad de minimizar estas incidencias sobre la prestación del servicio.

1.-ESFERA PROYECTOS CULTURALES S.L. Puntuación obtenida: 1,75 puntos

Entre las medidas propuestas propone un procedimiento de resolución de incidencias donde hace un análisis de la incidencia para identificar y valorar los riesgos, la intervención sobre las incidencias, con un plan de acciones (sin decir cuáles), implementando medidas de motivación y conciliación personal como medios para minimizar las incidencias.

Como capacidad de respuesta: 2 horas para cubrir imprevistos, bajas, cambios, etc.

2.- EULEN , S.A. Puntuación obtenida: 3 puntos

Plan de respuesta frente a incidencias y contingencias

Realiza la propuesta de un mínimo de 3 personas de reserva habitual

Formaliza un protocolo operativo con propuestas de resolución (PROTOSCOLOS OPERATIVOS), que estarían disponibles en cada una de las tabletas táctiles.

La empresa propone a fin de minimizar las incidencias un solapamiento de 5 minutos diarios para que las personas del turno de mañana o tarde se transmitan la información.

Este sistema no es posible en este caso ya que las salas se cierran a las 14 horas y no se

vuelven a abrir hasta las 16 horas, por lo que habría que buscar otro sistema que no fuera el solapamiento horario para la transmisión de información entre turnos.

3.-EXPERTUS SERVICIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO, S.A.U. Puntuación obtenida: 4 puntos  
Valoro positivamente en la oferta de la empresa en este apartado , el protocolo establecido de gestión de las incidencias: dispone de un Servicio de atención telefónica 24 horas con equipos de refuerzo para poder atender cualquier requerimiento urgente de ampliación horaria o de personal para garantizar un sistema ágil y eficaz de cobertura de personal.

Desarrolla también en este punto un protocolo de actuación para solucionar cada tipología de contingencias, ausencias, servicios extraordinarios, necesidad de refuerzos. etc.

Me ratifico también en este punto en que la empresa Expertus ofrece el más completo desarrollo de sistema de detección de incidencias y procedimiento de resolución, analizando las posibles causas de incidencias y presentado modelos de resolución para cada una de ellas.

Como novedad entre las ofertas presentadas propone la implantación del protocolo de actuación del código ADAM cuando se produzca la desaparición de algún niño o niña durante su estancia en el CC La Nau ya que y es cierto que la Nau recibe la asistencia de familiares y escuelas con menores de edad, lo que valoro positivamente ya que indica que esta empresa se ha preocupado de adecuar su proyecto al Centro Cultural La Nau al hacer entre otras cosas, un estudio de qué tipo de usuarios tiene y adecuar sus propuestas de resolución a nuestras necesidades.

4.- GRUPO G. Servicios Generales, S.L. Puntuación obtenida: 2,25 puntos

Proponen la comunicación entre trabajadores mediante libro de registro de incidencias y libro de registro de control de accesos, lo que en mi opinión es positivo pues queda constancia por escrito de cualquier eventualidad.

Se establece el protocolo de incidencias:

Personal de sala o evento → Grupo G → Responsables Centro Cultural La Nau

El protocolo de sustituciones se valora como muy bueno.

1.- Sustituciones puntuales con preaviso de 24 h. por parte del trabajador

2.- Por períodos prolongados, sustituciones mediante contratos de sustitución o interinaje.

5.-SALZILLO SERVICIOS, S.L. Puntuación obtenida: 2,75 puntos

No se aprecia modo de comunicación entre la empresa y los trabajadores ni los trabajadores entre sí, tal vez está especificado en lo que Salzillo denomina “Manual de Acogida” que presupongo son procedimientos e instrucciones de organización interna.



Para la gestión de incidencias se provee al trabajador de una Tablet cargada con un formulario de incidencias siendo el protocolo aplicable:

Personal en sala o evento → Coordinador on-line → informe semanal de incidencias.

Si la incidencia es de carácter operativo se pondrá inmediatamente en conocimiento de los responsables del centro o persona designada.

- La empresa está en disposición de ampliar la dotación de plantilla, en caso de necesidad o requerimiento por parte de la Universitat, en situaciones puntuales y por periodos superiores a una semana en hasta el doble de la plantilla y triplicarla si fuese inferior a la semana por turno.
- Constitución de una bolsa de trabajo de al menos 5 personas sustitutas, para cubrir las posibles eventualidades, bajas, refuerzos de las dotaciones. etc.

**Valoración apartado 2.1.4.**Control horario (hasta 3 puntos). Se valorará la propuesta de control horario mediante un sistema efectivo de seguimiento y comprobación de las jornadas de trabajo de los diferentes puntos de servicio. Se valorará que este sistema garantice tanto el automatismo para facilitar los datos cuando estos deban ser objeto de control por parte de la Universitat de València, como su veracidad.

Las cinco empresas presentan una propuesta de control horario mediante un sistema de fichaje automático que garantiza el control horario y el seguimiento y comprobación del tiempo realmente trabajado.

- ESFERA PROYECTOS CULTURALES, S.L. Puntuación obtenida: 3 puntos  
Sistema Control Horario TFT USB máquina de asistencia huella dactilar
- EULEN, S.A. Puntuación obtenida: 3 puntos  
Software de gestión interna VIVO- tarjeta o huella digital
- EXPERTUS SERVICIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO, S.A.U. Puntuación obtenida: 3 puntos  
Sistema control horario VIGILANT
- GRUPO G. Servicios Generales, S.L. Puntuación obtenida: 3 puntos  
Sistema control horario VIGILANT
- SALZILLO, Servicios Integrales, S.L. Puntuación obtenida: 3 puntos  
Sistema de control horario NFC.

## CUADRO RESUMEN PUNTUACIÓN

### EMPRESAS

CRITERIOS	Puntos máximos	ESFERA	EULEN	EXPERTUS	GRUPO G.	SALZILLO
		Puntos	Puntos	Puntos	Puntos	Puntos
Coordinación y seguimiento	4	1	2	4	2,25	2,50
Control de calidad y satisfacción visitante	4	1,5	1,75	4	1,25	2,15
Gestión de incidencias	4	1,75	3	4	2,25	2,75
Control horario	3	3	3	3	3	3
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>7,25</b>	<b>9,75</b>	<b>15</b>	<b>8,75</b>	<b>10,40</b>

Valencia, 18 de febrero de 2019