

INFORME TÉCNICO DE VALORACIÓN DE OFERTAS RELATIVO AL CONCURSO PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DENOMINADO “SERVICIO DE LAS ACTIVIDADES FÍSICO DEPORTIVAS DIRIGIDAS EN LA UNIVERSIDAD DE LA LAGUNA MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO”. (Expdte. 52-21/21S)

1. OBJETO

El presente informe tiene como objeto valorar las proposiciones técnicas de los licitadores a la contratación del servicio de las actividades físico-deportivas dirigidas del Servicio de Deportes de la Universidad de La Laguna, conforme al único criterio de adjudicación de orden subjetivo: plan de control de la calidad del servicio.

Siendo el objeto de este contrato la prestación del servicio de las actividades físico-deportivas dirigidas periódicas que conforman el Programa de actividades físico-deportivo, presencial y/o de forma online del Servicio de Deportes de la Universidad de La Laguna incluyendo para ello, sus fases de programación, ejecución, control y evaluación. Todo ello a través de la contratación del personal y aportación del material necesario para la correcta prestación del servicio, con el fin de promover hábitos de vida saludables en la comunidad universitaria de la Universidad de La Laguna y el resto de la sociedad.

Este informe valora la documentación de las memorias técnicas presentadas por los licitadores conforme a los criterios de adjudicación dependientes de un juicio de valor contemplados en el punto O del Cuadro Resumen del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, valorándolo de acuerdo a la ponderación máxima asignada.

A. Plan de control de la calidad del Servicio (9 puntos)

La entidad licitadora deberá presentar su Plan de implantación del control de la calidad de la prestación del servicio, entendiendo por calidad, entre otros aspectos, el ser capaces de satisfacer las demandas de las personas usuarias de los servicios deportivos de la Universidad de La Laguna.

Para este control se valorará que el licitador utilice las herramientas organizativas adecuadas, mediante:

- Sistemas de control, seguimiento y evaluación continua a aplicar en la prestación del servicio, incluyendo un modelo de hoja de evaluación y otros reportes. (3 puntos).
- Medios de gestión que pondrá a disposición del servicio, entendiendo como tales, procesos de organización interna, fórmulas de comunicación con el personal adscrito al servicio y herramientas y software de gestión. (3 puntos).
- Medidas para la medición de la satisfacción de las personas usuarias en relación a los servicios recibidos relacionados con el contrato (no comportará coste alguno para la ULL). (2,5 puntos)
- Modelo de informe mensual de seguimiento de indicadores y niveles de cumplimiento del servicio. (0,5 puntos).

Este apartado no tendrá una extensión superior a 20 páginas tamaño DIN A4, incluidos anexos, escritos por una cara, con tamaño de letra de 11 pt., tipo Arial, espaciado entre líneas de 1,5 y márgenes mínimos de 2 cm. No se admitirá ningún proyecto que supere las 20 páginas, incluidos portada, índices, anexos y cualquier

Este documento incorpora firma electrónica, y es copia auténtica de un documento electrónico archivado por la ULL según la Ley 39/2015.
La autenticidad de este documento puede ser comprobada en la dirección: <https://sede.ull.es/validacion/>

Identificador del documento: 4122260 Código de verificación: giA6vHoA

Firmado por: Teresa Begoña López Rodríguez
UNIVERSIDAD DE LA LAGUNA

Fecha: 18/01/2022 09:44:56

tipo de documentación complementaria.

La valoración es la que a continuación se detalla:

OCIDE ASESORES		Puntuación asignada	
9 puntos	PLAN DE CONTROL DE LA CALIDAD DEL SERVICIO		
3	<i>Sistema de control, seguimiento y evaluación continua a aplicar en la prestación del servicio incluyendo un modelo de hoja de evaluación y otros reportes</i>	<i>Se concreta una propuesta de comisión de seguimiento entre SDULL y empresa, y se detallan los medios y medidas a establecer para el sistema de control de calidad y se describe una serie de reporte de datos. No se incluye modelo de hoja de evaluación.</i>	2,80
3	<i>Medios de gestión que pondrá a disposición del servicio, entendiendo como tales, procesos de organización interna, fórmulas de comunicación con el personal adscrito al servicio y herramientas y software de gestión</i>	<i>Detalla el proceso de organización interna y garantiza líneas de comunicación y actuación en los distintos niveles verticales y horizontales. Nombra como recursos y medio de gestión a disposición del servicio la coordinación y software de gestión de personal.</i>	3
2,5	<i>Medidas para la medición de la satisfacción de las personas usuarias en relación a los servicios recibidos relacionados con el contrato (no comportará coste alguno para la ULL)</i>	<i>Se presenta modelo de cuestionario de satisfacción y se detalla la elaboración de un informe con los datos más representativos y las conclusiones extraídas del mismo, incluyendo buzón de quejas y sugerencias.</i>	2,5
0,5	<i>Modelo de informe mensual de seguimiento de indicadores y niveles de cumplimiento del servicio</i>	<i>Se detallan los datos cuantitativos y cualitativos a detallar en la memoria/informe mensual.</i>	0,5
Puntuación obtenida			8,80

Este documento incorpora firma electrónica, y es copia auténtica de un documento electrónico archivado por la ULL según la Ley 39/2015.
La autenticidad de este documento puede ser comprobada en la dirección: <https://sede.ull.es/validacion/>

Identificador del documento: 4122260 Código de verificación: giA6vHoA

Firmado por: Teresa Begoña López Rodríguez
UNIVERSIDAD DE LA LAGUNA

Fecha: 18/01/2022 09:44:56

CLECE			Puntuación asignada
9 puntos	PLAN DE CONTROL DE LA CALIDAD DEL SERVICIO		
3	<i>Sistema de control, seguimiento y evaluación continua a aplicar en la prestación del servicio incluyendo un modelo de hoja de evaluación y otros reportes</i>	<i>Se detallan los sistemas de control, seguimiento y evaluación a aplicar en el servicio, controles estadísticos, cuadros de control técnico, procesos de evaluación de actividades y de desempeño profesional. Se incluye modelos de evaluación.</i>	3
3	<i>Medios de gestión que pondrá a disposición del servicio, entendiendo como tales, procesos de organización interna, fórmulas de comunicación con el personal adscrito al servicio y herramientas y software de gestión</i>	<i>Detalla el proceso de organización interna, plan de actuación de la empresa. Presenta programa de gestión de personal, se concreta y garantizan los procedimientos específicos para el servicio y las fórmulas de comunicación en los distintos niveles verticales y horizontales. Presenta herramientas y software de gestión.</i>	3
2,5	<i>Medidas para la medición de la satisfacción de las personas usuarias en relación a los servicios recibidos relacionados con el contrato (no comportará coste alguno para la ULL)</i>	<i>Se presenta modelo de encuesta de calidad/satisfacción y se detalla propuesta a través de Microsoft Forms. Se detalla el procedimiento sobre gestión de quejas y reclamaciones</i>	2,5
0,5	<i>Modelo de informe mensual de seguimiento de indicadores y niveles de cumplimiento del servicio</i>	<i>Se presenta modelo de informe tipo con detalle del índice de indicadores y niveles de cumplimiento del servicio</i>	0,5
Puntuación obtenida			9

CEDAGA			Puntuación asignada
9 puntos	PLAN DE CONTROL DE LA CALIDAD DEL SERVICIO		
3	<i>Sistema de control, seguimiento y evaluación continua a aplicar en la prestación del servicio incluyendo un modelo de hoja de evaluación y otros reportes</i>	<i>Descripción del sistema de control, seguimiento y evaluación continua escaso en general para la identificación de datos acerca del servicio. Presenta propuesta de planillas a utilizar e incluye hoja evaluación y otros reportes.</i>	2,80

3

Este documento incorpora firma electrónica, y es copia auténtica de un documento electrónico archivado por la ULL según la Ley 39/2015.
La autenticidad de este documento puede ser comprobada en la dirección: <https://sede.ull.es/validacion/>

Identificador del documento: 4122260 Código de verificación: giA6vHoA

Firmado por: Teresa Begoña López Rodríguez
UNIVERSIDAD DE LA LAGUNA

Fecha: 18/01/2022 09:44:56

3	<i>Medios de gestión que pondrá a disposición del servicio, entendiendo como tales, procesos de organización interna, fórmulas de comunicación con el personal adscrito al servicio y herramientas y software de gestión</i>	<i>Se describen indicadores de medida incluyendo áreas no objeto del contrato. Escaso detalle del proceso de organización interna o plan de actuación de la empresa. No se describen las fórmulas de comunicación en los distintos niveles verticales y horizontales. Presenta software de control de personal.</i>	2,50
2,5	<i>Medidas para la medición de la satisfacción de las personas usuarias en relación a los servicios recibidos relacionados con el contrato (no comportará coste alguno para la ULL)</i>	<i>Se detalla la realización de encuesta de grado satisfacción a personas usuarias y el procedimiento a seguir para su aplicación.</i>	2,50
0,5	<i>Modelo de informe mensual de seguimiento de indicadores y niveles de cumplimiento del servicio</i>	<i>Se presenta propuesta modelo de informe tipo con detalle del índice de indicadores y niveles de cumplimiento del servicio.</i>	0,5
Puntuación obtenida			8,30

TDS		Puntuación asignada	
9 puntos	PLAN DE CONTROL DE LA CALIDAD DEL SERVICIO		
3	<i>Sistema de control, seguimiento y evaluación continua a aplicar en la prestación del servicio incluyendo un modelo de hoja de evaluación y otros reportes</i>	<i>Se detallan los sistemas de control, seguimiento y evaluación a aplicar en el servicio, pero no presenta modelo de hoja de evaluación para ello. Sistema control presencia del personal y reportes de encuestas clima laboral al personal e incidencias del servicio.</i>	2,80
3	<i>Medios de gestión que pondrá a disposición del servicio, entendiendo como tales, procesos de organización interna, fórmulas de comunicación con el personal adscrito al servicio y herramientas y software de gestión</i>	<i>Detalle completo de funciones y relaciones entre las diferentes estructuras y plan de comunicación interna y externa detallado. Detalla herramientas y software de gestión incluye sistema automático de sustituciones (Bolsa interna de Trabajo). Escasa presentación de procedimientos y procesos para el Servicio.</i>	2,80
2,5	<i>Medidas para la medición de la satisfacción de las personas usuarias en relación a los servicios recibidos relacionados con el contrato (no</i>	<i>Presentación de indicadores para medición satisfacción y modelo de encuesta de satisfacción a personas usuarias.</i>	2,50

4

Este documento incorpora firma electrónica, y es copia auténtica de un documento electrónico archivado por la ULL según la Ley 39/2015.
La autenticidad de este documento puede ser comprobada en la dirección: <https://sede.ull.es/validacion/>

Identificador del documento: 4122260 Código de verificación: giA6vHoA

Firmado por: Teresa Begoña López Rodríguez
UNIVERSIDAD DE LA LAGUNA

Fecha: 18/01/2022 09:44:56

	<i>comportará coste alguno para la ULL)</i>		
0,5	<i>Modelo de informe mensual de seguimiento de indicadores y niveles de cumplimiento del servicio</i>	<i>Modelo de informe con inclusión de ítems.</i>	0,50
Puntuación obtenida			8,60

5

Este documento incorpora firma electrónica, y es copia auténtica de un documento electrónico archivado por la ULL según la Ley 39/2015.
La autenticidad de este documento puede ser comprobada en la dirección: <https://sede.ull.es/validacion/>

Identificador del documento: 4122260 Código de verificación: giA6vHoA

Firmado por: Teresa Begoña López Rodríguez
 UNIVERSIDAD DE LA LAGUNA

Fecha: 18/01/2022 09:44:56

El Plan de Control de la Calidad del Servicio propuesto en las cuatro ofertas garantiza que se presten los sistemas de control, seguimiento y evaluación del personal adscrito al servicio y de las actividades que se oferten, variando en cada oferta sus procedimientos, métodos y enfoque, manteniendo todas ellas la línea de trabajo de los últimos años del Servicio de Deportes de la ULL.

La Laguna a 13 de enero de 2022

T. Begoña López Rodríguez
Técnica Superior del
Servicio de Deportes de la ULL

6

Este documento incorpora firma electrónica, y es copia auténtica de un documento electrónico archivado por la ULL según la Ley 39/2015.

La autenticidad de este documento puede ser comprobada en la dirección: <https://sede.ull.es/validacion/>

Identificador del documento: 4122260 Código de verificación: giA6vHoA

Firmado por: Teresa Begoña López Rodríguez
UNIVERSIDAD DE LA LAGUNA

Fecha: 18/01/2022 09:44:56