

INFORME QUE SE EMITE EN RELACIÓN CON LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE RECEPCIÓN DEL COLEGIO MAYOR RECTOR PESET (EXP. 2023SE00021) CRITERIOS EVALUABLES MEDIANTE JUICIOS DE VALOR

Atendiendo lo establecido en el apartado 10 a) del cuadro de características anexo al pliego de cláusulas administrativas particulares que rigen la contratación de este servicio, son criterios de valoración mediante juicio de valor los siguientes:

2. Cuantificables mediante juicio de valor	25
2.1. Plan de Organización del Servicio de Recepción	12
2.2. Plan de formación	5
2.3. Acciones en materia de conciliación familiar y laboral	5
2.4. Medios materiales e informáticos adicionales	3

En base a lo establecido en el apartado 10 b) del citado cuadro de características, la forma de evaluar estos criterios es la siguiente:

2. Evaluables mediante juicio de valor

2.1 Plan de Organización del Servicio de Recepción (hasta 12 puntos):

Dado que la recepción es el primer punto de contacto entre los huéspedes y la Universidad, se valorará la oferta y planificación de un servicio de urgencia de 24 horas que permita, ante situaciones imprevistas de ausencias del personal, la disponibilidad de personas de guardia para atender la recepción del Colegio Mayor de manera ininterrumpida las 24 horas del día.

En este plan se especificará el protocolo y canales de comunicación entre el Colegio Mayor y la empresa contratista para que las sustituciones se efectúen en un plazo inferior a tres horas.

Las sustituciones de personal que se produzcan siempre deberán ser realizadas por personas ya formadas en el funcionamiento del servicio de recepción del Colegio Mayor.

2.2 Plan de formación (hasta 5 puntos):

Se valorará el plan de formación anual específico propuesto para el personal adscrito al servicio del colegio mayor que mejore lo exigido en el apartado 7 del pliego de prescripciones técnicas.

Para poder ser valorado el plan de formación deberá incluir:

- *Denominación del curso*
- *Programación (período de impartición)*
- *Duración.*

Se valorará las acciones formativas presenciales con una duración mínima de 15 horas. Cada acción se puntuará con un máximo de 1 punto y se valorará en base al contenido, duración y necesidades formativas a cubrir.

Dadas las necesidades del servicio, la formación en idiomas, la formación avanzada en los programas informáticos de gestión hotelera utilizados en el servicio y la formación en atención al público se puntuará por un máximo de 2 puntos.

2.3 Acciones en materia de conciliación de la vida familiar y laboral (hasta 5 puntos):

Se valorarán un máximo de 5 acciones concretas en materia de conciliación de la vida familiar y laboral que mejoren lo establecido en la normativa o convenio colectivo vigente a razón de 1 punto por medida.

2.4 Medios materiales e informáticos adicionales (hasta 5 puntos):

Se valorará la adscripción al servicio de medios materiales e informáticos adicionales a los que dispone la Universitat indicando marca y modelo, características del software, hardware y precio de mercado.

Tras el estudio de la oferta técnica presentada por la empresa licitadora y aplicación de estos criterios, se otorgan las siguientes puntuaciones:

EMPRESA	Plan de Organización del Servicio de Recepción (hasta 12 puntos)	Plan de formación (hasta 5 puntos)	Acciones en materia de conciliación de la vida familiar y laboral (hasta 5 puntos)	Medios materiales e informáticos adicionales (hasta 3 puntos)	TOTAL
ATENDE SERVICIOS INTEGRADOS, S.L.	4	3	5	3	15 puntos

La justificación correspondiente a la puntuación otorgada es la siguiente:

2.1 Plan de Organización del Servicio de Recepción (hasta 12 puntos):

De acuerdo con la estructura organizativa de prestación del servicio propuesta **se considera valorar con 4 puntos por constituir mejora** el hecho de que el tiempo de respuesta para requerimientos adicionales, bajas no programadas sea de "menos de 2 horas".

2.2 Plan de formación (hasta 5 puntos):

Se valora positivamente con 1.5 puntos la formación en atención al público y formación en idiomas prevista para el primer año en base a la duración y necesidades formativas a valorar, si bien se considera que la formación propuesta es genérica y no específica para los usuarios del servicio.

Se valora positivamente con 1.5 puntos la formación en atención al cliente, idiomas y programa de gestión hotelera previstas para el segundo año en base a la

duración y necesidades formativas a valorar, si bien se considera que la formación propuesta en atención al cliente es genérica y no específica para los usuarios del servicio. Por otro lado, una formación avanzada en ASTRO o programas de gestión hotelera en el segundo año es ineficaz, ya que la formación básica de los trabajadores en este programa se realiza previa a su contratación durante 15 días.

2.3 Acciones en materia de conciliación de la vida familiar y laboral (hasta 5 puntos)

Se valora positivamente con 5 puntos el compromiso de la empresa con las personas que forman parte de la organización para ofrecer medidas de conciliación adecuadas recogido en certificado en Conciliación de ATENDE como Empresa Familiarmente Responsable, así como las mejoras a la normativa vigente en materia de conciliación de la vida familiar y laboral:

Ampliación del periodo de lactancia compactada, en dos días sobre lo legalmente establecido.

Ampliación del periodo de excedencia por cuidado de familiar, de 2 a 3 años.

Ampliación del periodo de excedencia por cuidado de hijo/a, de 3 a 4 años.

Ampliación del permiso por matrimonio en un día respecto a lo legalmente establecido.

2.4 Medios materiales e informáticos adicionales (hasta 3 puntos):

Se valora positivamente con 3 puntos la adscripción al servicio de recepción del hardware adicional propuesto: 6 auriculares "Plantronics" serie CS500, 1 ud. Apple iPad Air 11" (2024), 2 uds. Ordenador Portátil Lenovo THINKPAD L450, 3 ud. Smartphone Samsung Galaxy A25 5G, 2 uds Radio transmisores-receptores CLP PMR446 de Motorola.

Valencia, 2 de octubre de 2024

Cristina Ruiz Bayarri
Administradora Col·legi Major Rector Peset
Universitat de València