

**VALORACIÓN DE LOS CRITERIOS SUJETOS A JUICIO DE VALOR DEL SERVICIO DE ASESORAMIENTO Y CONSTITUCIÓN DE EMPRESAS**  
**Nº EXPEDIENTE: L49/2024**

Tras haber realizado un análisis, estudio y valoración de la documentación aportada por los licitadores contenido en el sobre nº 1, para los criterios siguientes:

**Criterio primero, Metodología, plan y equipo de trabajo**, máx. 20 puntos

**Criterio segundo, Propuesta de Itinerario Emprendedor**, máx. 3 puntos

**Criterio tercero, Propuesta de control de calidad** máx. 2 puntos

La puntuación obtenida por cada licitador es la recogida más abajo:

**ABRIL ASESORES S.L.**

**Criterio 1: Metodología, plan y equipo de trabajo 20 puntos**

**Excelente: se adapta a la perfección a lo requerido en el PPT, realizando una descripción detallada y ordenada, aportando adicionalmente valor añadido.**

Describen de manera clara y concisa las personas adscritas al servicio con las horas designadas a sus tareas, ajustándose a lo requerido en el PPT. Además de listar las tareas a desempeñar por cada departamento.

Establecen un mínimo de 20horas/semana para la prestación del servicio.

- *Inclusión dentro de los servicios de asesoramiento y gestión laboral la solicitud y tramitación de Jubilaciones, permiso paternidad y maternidad a la persona emprendedora.*
- *Atención a requerimientos simples de Hacienda incluyendo la redacción de las alegaciones al mismo.*
- *Gestión de morosos, incluyendo reclamación de deudas y redacción de un burofax previo al procedimiento judicial.*

Ofrecen asistencia presencial en horario de mañana y tardes de lunes a jueves y horario de mañana los viernes.

Dentro del flujograma establecen que la primera cita siempre debe ser presencial con la asistencia del coordinador en la primera semana que tengan conocimiento por parte de Promálaga de la concesión del servicio. También tienen en cuenta que, en caso de las personas autónomas, el plazo para la cita es de 3 días, lo que es óptimo para la idoneidad del servicio.

Incluyen múltiples canales de comunicación con el emprendedor: vía telefónica, mail, presencial, videollamada e incluso WhatsApp, lo que hace que el servicio buscado por Promálaga sea diligente y con una amplia cobertura de comunicación con la persona emprendedora, que en sus primeras etapas es común que demanden, lo que se valora positivamente.

Incluyen organigrama con puestos de personas adscritas al servicio con el tiempo que se ajusta a lo requerido en la PPT.



Disponen en su estructura de departamentos propios de Fiscal-Contable y Jurídico-Laboral, siendo los servicios licitados en el PPT, además de una abogada para temas mercantiles y jurídicos.

Los medios materiales, al estar situado la oficina en el centro de la ciudad, también es un activo positivo para las personas emprendedores atendidas, puesto que está cercano a las oficinas de atención a la persona emprendedora de Promálaga.

**Criterio 2: Propuesta de Itinerario Emprendedor: 2,5 puntos**

Aporta propuesta que recoge todos los puntos destacados en el PCA, salvo el punto 3 de organismos públicos y privados que apoyan las iniciativas emprendedoras en Málaga.

**Criterio 3: Propuesta de control de calidad: 1 puntos**

Aportan cuestionario con nueve preguntas cerradas para valorar del 1 a 5 o no aplica, siendo algunas de ellas muy genéricas que puede que la persona emprendedora no comprenda y deje sin respuesta la pregunta o responda "No aplica".

No se detalla el cálculo de las encuestas para concluir si es o no satisfactoria el servicio por parte del licitador.

Establecen una periodicidad trimestral lo que supera la mínima de dos veces al año incluido en el PPT.

No incluyen en la propuesta reportar a Promálaga los resultados de las encuestas como parte del protocolo de mejora de calidad, siendo este extremo una herramienta esencial de seguimiento del servicio.

**CABA Y GASCÓN S.L.**

**Criterio 1: Metodología, plan y equipo de trabajo: 15 puntos**

**Muy Buena: se adapta de forma satisfactoria a lo requerido en el PPT, realizando una descripción detallada y pormenorizada.**

Tiempo de respuesta para dar cita 48 horas, y en caso de urgencia se pueden conceder antes del plazo anterior.

Incluyen como mejora al servicio, se valora positivamente:

- *Asesoramiento Mercantil en arrendamientos, procedimientos concursales, etc.*
- *Asesoramiento en Financiación Empresarial y Reducción de Costes.*

No incluyen en el organigrama la identificación del personal adscrito y la categoría profesional.

No identifican el número de horas/semana para el servicio de asesoramiento gratuito, pero detallan el tiempo dedicado en cada fase a cada persona emprendedora atendida, el tiempo de cada fase parece suficiente, pero no es posible valorar el número de horas/semana.

Incluyen un itinerario muy visual y gráfico de los servicios licitados, que son muy claros y explícitos de los pasos a seguir por la persona emprendedora de la mano de la asesoría.



La metodología de trabajo es muy adecuada para el público emprendedor, porque siempre se inicia con una entrevista presencial y su oficina, estando situado en la ciudad con buenas comunicaciones, para facilitar la movilidad a la persona emprendedora.

### **Criterio 2: Propuesta de Itinerario Emprendedor: 3 puntos**

Aporta propuesta de itinerario que recoge todos los puntos destacados en el PCA, con suficiente claridad para el uso práctico por parte de los emprendedores.

### **Criterio 3: Propuesta de control de calidad: 1 puntos**

Incluyen un procedimiento de control de calidad interno y externo, donde se busca la evaluación continua del servicio, para la mejor prestación del mismo.

En cuanto a la encuesta de satisfacción, se considera que es lo suficientemente clara y breve para que sea fácil de responder y comprensible para la persona emprendedora. El incluir dos preguntas abiertas para que se diga aspectos que se pueden mejorar o servicios adicionales a prestar, son una fuente relevante de información para la mejora continua.

Establecen una periodicidad trimestral lo que supera la mínima de dos veces al año incluido en el PPT.

No se detalla el cálculo y la baremación mínima de las encuestas para concluir si es o no satisfactorio el servicio por parte del licitador.

No incluyen en la propuesta reportar a Promálaga los resultados de las encuestas como parte del protocolo de mejora de calidad, siendo considerado por Promálaga como una herramienta esencial de seguimiento del servicio.

## **KARINTIA S.L.**

### **Criterio 1: Metodología, plan y equipo de trabajo: 20 puntos**

**Excelente: se adapta a la perfección a lo requerido en el PPT, realizando una descripción detallada y ordenada, aportando adicionalmente valor añadido.**

Establecen una oficina de atención al emprendedor en el Centro de Málaga, lo que facilita la movilidad y estar próxima a la oficina de Promálaga.

Horario de atención al público de lunes a viernes en horario de mañana.

Mejoran el número mínimo de la bolsa de horas de consultoría y formación recogido en el PCT. Establecen múltiples canales de entrega de documentación, desde presencial hasta desde su propia web. Lo cual es muy positivo para las personas emprendedoras que tengan dificultades con la tramitación on line.

Incluyen el envío de un boletín mensual con novedades para empresas.

Describen de manera exhaustiva las tareas de las personas adscritas, ajustándose fielmente a lo requerido en el PPT, incluso en algunos aspectos se han mejorados.

Establecen un mínimo de 48 horas para dar respuesta a las consultas, siendo un plazo que mejora el PPT.



Fijan un mínimo de 57 horas/semana para prestar el servicio, siendo muy elevado y, por tanto, muy comprometido con la calidad del servicio.

Incluyen dos números de línea móvil para atención a la persona emprendedora, lo que permite una comunicación más rápida y fluida con las personas beneficiarias del servicio de asesoramiento gratuito.

También se recoge un organigrama con el personal adscrito, con descripción detallada de sus tareas, tiempo de respuesta y protocolo de funcionamiento por cada bloque de asesoramiento del servicio de asesoramiento gratuito y de constitución de sociedades.

### **Criterio 2: Propuesta de Itinerario Emprendedor: 2,5 puntos**

Aporta propuesta de itinerario que recoge todos los puntos destacados en el PCA, salvo el punto 3 de organismos públicos y privados que apoyan las iniciativas emprendedoras en Málaga.

### **Criterio 3: Propuesta de control de calidad: 1,5 puntos**

Las preguntas de la encuesta de satisfacción son con respuestas cerradas, lo que no hace que sea una herramienta que arroje información útil de mejora del servicio en cuanto a observaciones de la persona emprendedora atendida.

No se detalla el cálculo y la baremación mínima de las encuestas para concluir si es o no satisfactorio el servicio por parte del licitador.

Establecen una periodicidad semestral, lo que se ajusta al mínimo requerido en el PPT.

Presentarán a Promálaga los resultados agregados con las incidencias, soluciones y mejoras.

También facilitan comunicación con la responsable de calidad, se valora positivamente.

### **UNIVE ABOGADOS S.L.**

### **Criterio 1: Metodología, plan y equipo de trabajo: 10 puntos**

**Buena: se adapta de forma satisfactoria a lo requerido en el PPT, realizando una descripción adecuada.**

Haciendo lectura de la metodología propuesta, no se observa que el servicio a prestar sea el de gestión fiscal, contable y laboral, sino de asesoramiento y asistencia.,

No incluyen el mínimo de bolsa de horas de 80 horas/año recogido en el PPT, sino que ofertan 48 horas de formación anuales (3 horas mensuales), estando por debajo del requerido en los pliegos.

El número de horas/año para prestar el servicio de asesoramiento gratuito puede ser algo inferior al necesario para el servicio, siendo, 96 horas/año asesoramiento fiscal, 96 horas/año asesoramiento contable, 72 horas/ año asesoramiento laboral y 72 horas/año asesoramiento subvenciones, o lo que es lo mismo 336 horas/año, o lo que es lo mismo, 6,4 horas/semana, habiendo establecido para el precio del contrato 15 horas/semana.



Establecen un horario de atención al público de lunes a jueves mañana y tarde y el viernes en horario de mañana.

En el flujograma no se incluye en la fase de contacto inicial que sea presencial, y sí que el plazo será de (1 semana), tras el envío de la documentación por parte de la persona emprendedora les confeccionarán un informe jurídico (15 días), y una vez enviado el informe se reunirán con el emprendedor en el plazo de 3 días.

El resto de los servicios se harán a distancia, como medio habitual.

Sí detallan, de manera exhaustiva, a través de reuniones ya planificadas el seguimiento del programa por parte de Promálaga.

Incluye organigrama con personal adscrito al servicio y sus tareas detalladas.

Los medios materiales al estar situado la oficina en el centro de la ciudad, también es un activo positivo para las personas emprendedoras atendidas, puesto que está cercano a las oficinas de atención a la persona emprendedora de Promálaga.

### **Criterio 2: Propuesta de Itinerario Emprendedor: 2,5 puntos**

Aporta propuesta que recoge todos los puntos destacados en el PCA, salvo el punto 3 de organismos públicos y privados que apoyan las iniciativas emprendedoras en Málaga.

### **Criterio 3: Propuesta de control de calidad: 1 punto**

La encuesta se asemeja más a una ficha de cliente que a una encuesta de calidad, preguntando número de entrevistas realizadas, como horas estimadas de asesoría jurídica, etc.

La encuesta no ha sido adaptada al servicio objeto de licitación, siendo múltiples las preguntas a aspectos no incluidos en el servicio de asesoramiento gratuito.

No establece tampoco una periodicidad del envío tal como se describe en la PPT.

Se trata de un cuestionario demasiado largo, lo que puede llevar a que la persona emprendedora no responda a las preguntas, haciendo que las respuestas del control de calidad no representen significativamente a las personas emprendedoras atendidos.

No se detalla el cálculo y la baremación mínima de las encuestas para concluir si es o no satisfactoria el servicio por parte del licitador.

No describen protocolo de mejora de los resultados ni comunicación con Promálaga en relación con el control de calidad.



Cuadro resumen de valoración criterios sujetos a juicio de valor

L49 2024.- ASESORAMIENTO Y CONSTITUCION DE EMPRESAS- SOBRE 1

Licitadores	Criterio 1. Metodología máx. 20	Criterio 2. Propuesta Itinerario máx. 3	Criterio 3. Propuesta control de calidad máx. 2	TOTAL
Abril Asesores S.L.	20	2,5	1	23,5
Caba y Gascón S.L.	15	3	1	19
Karintia S.L.	20	2,5	1,5	24
Unive Abogados S.L.	10	2,5	1	13,5

