

L'òrgan de contractació de **VILADECANS QUALITAT, S.L.** en data 23.02.2016 ha adoptat la següent resolució:

PRIMER.- RATIFICAR la proposta d'adjudicació de la Mesa de Contractació de data 12 de febrer de 2016 en relació a la licitació per procediment obert per a l'adjudicació dels **"SERVEIS D'ATENCIÓ AL CLIENT A LES INSTAL·LACIONS GESTIONADES PER VILADECANS QUALITAT, S.L. EXP. 579/15"**, que s'adjunta com Annex 1 a la present resolució.

SEGON.- ADJUDICAR la contractació del procediment obert pels **"SERVEIS D'ATENCIÓ AL CLIENT A LES INSTAL·LACIONS GESTIONADES PER VILADECANS QUALITAT, S.L. EXP. 579/15"** a:

Licitador núm. 3

Nom licitador: Servei d'Ensenyament i Assessorament Esportiu, S.A. (SEAE)

Puntuació total (sobre B + Sobre C): 32,3 punts (B) + 62,78 punts (C) = 95,08 punts

12.1 CRITERIS AVALUABLES DE FORMA AUTOMÀTICA: FINS A 65 PUNTS

a.1. Proposta econòmica sobre el preu/hora de les hores diürnes (fins a 60 punts)

La proposta econòmica ofertada per l'empresa **SEAE**, per la prestació dels serveis d'atenció al client és:

Preu/Hora diürn: 12,95 €

Atès que la fórmula d'aplicació per puntuar és la següent:

$$P_i = 60 \times \frac{O_{\min}}{O_i}$$

P_i = Puntuació de l'oferta

O_i = Oferta

O_{\min} = Oferta admesa més econòmica

$$\text{De manera que } P_i = 60 \times \frac{12,51}{12,95} = 57,96$$

Es proposa la valoració d'aquest apartat amb un total de **57,96 punts**.

a.2. Proposta econòmica sobre el preu/hora de les hores nocturnes (fins a 5 punts)

La proposta econòmica ofertada per l'empresa **SEAE**, per la prestació dels serveis d'atenció al client és:

Preu/Hora nocturn: 14,60 €

Atès que la fórmula d'aplicació per puntuar és la següent:

$$P_i = 5 \times \frac{O_{\min}}{O_i}$$

P_i = Puntuació de l'oferta

O_i = Oferta

O_{min} = Oferta admesa més econòmica

$$\text{De manera que } P_i = 5 \times \frac{14,07}{14,60} = 4,82$$

Es proposa la valoració d'aquest apartat amb un total de **4,82 punts**.

Per tant el sumatori de les dues puntuacions dona un total per l'apartat de **PROPOSTA ECONÒMICA de 62,78 punts**.

12.2 CRITERIS QUE DEPENEN D'UN JUDICI DE VALOR**12.2.1 Qualitat del projecte del servei: (de 0 a 20 punts)****a) Proposta de l'atenció: protocols i procediments (fins a 10 punts)****a.1. Desenvolupament dels protocols que porta a terme en el Servei. (fins a 8 punts)**

SEAE divideix els protocols en: atenció comercial; funcionament general del servei; funcionament intern i suport administratiu. Aporta propostes específiques en els diferents protocols que inclou el Plec, i relaciona un conjunt de nous protocols molt propis dels serveis d'atenció al client en equipaments esportius i culturals. Proposa incorporar la comprovació del SOS abans de l'obertura del centre i que fer en cas de no estar; inclou els protocols pels escaneig de documents, el que cal fer quan les caixes no quadren, protocol de comunicació interna, diferència en les inscripcions en cursets la renovació i la nova alta, cobrament de les despeses de devolucions de rebuts, tractament especial amb el sector infantil, la baixa de client. Fa observacions en detall, protocol d'atenció telefònica, exemple de nota de trucada, etc. Està clar que domina aquest tipus de protocols i equipaments.

Proposem la valoració per aquest apartat amb **7 punts. IDÒNIA**.

a.2 Descripció dels mecanismes i instruments proposats per l'empresa per garantir i aplicar els principis bàsics del servei en relació al tracte amb el client: respecte, confidencialitat i personalització del servei. (Fins a 2 punts)

SEAE descriu línies d'actuació a desenvolupar: atenció al públic; informació sobre el funcionament de Atrium i Pòdium i els seus serveis; tasques de suport a Administració; comercialització i organització interna. A cadascuna d'elles inclou un seguit de mecanismes i instruments a seguir per arribar a l'excel·lència en el servei. Descriu i amplia el perfil del personal d'atenció al servei (titulació, competències, aptituds, habilitats i valors, rols i categoria professional). Proposa un responsable de la prestació del servei a Viladecans en relació al Cap de Serveis Generals o responsable àmbit atenció al client. Proposa uns quadres per a cada lloc de treball de manera que cobreixi el total d'hores estimades per l'any 2.016 en horari de temporada i en horari d'estiu. Fa una proposta de uniformitat del personal. Fa una proposta de contracte de confidencialitat de dades de caràcter personal, incloent un pla de implementació i posada en funcionament del document de seguretat. Finalment exposa una sèrie de punts rellevants (titulació segons la Llei 3/2008), vinculació al conveni d'empreses i entitats privades que gestionen equipaments i serveis públics afectes a l'activitat esportiva i de lleure, Pla d'avaluació de riscos laborals i Pla de mesures correctores, vigilància de la salut i donar coneixement als empleats de la ordenança municipal d'ús de les instal·lacions esportives.

Proposem la valoració per aquest apartat amb **2 punts. IDÒNIA.**

b) Formació i de les competències professionals dels efectius destinarà al Servei. (Fins a 5 punts)

b.1 Contingut i abast del Pla de formació anual, existència de plans específics d'atenció al client i l'horari laboral o no de la formació. (Fins a 2 punts)

SEAE determina un Pla de formació de dos tipus d'accions formatives: cursos de formació i assessorament i formacions específiques de curta durada. Determina cursos a nivell de responsable d'equip de personal d'atenció al públic. Relaciona un conjunt de recursos propis i extern per afrontar les accions formatives que es proposen. Relaciona el conjunt de material i espais de formació, entre els que inclou les oficines centrals de Seae a Esplugues de Llobregat. Descriu els cursos de formació amb la seva durada i un calendari anual i ofereix la ocupació de places de formació en els mateixos cursos al personal propi de Viquial d'atenció al client. Inclou la titulació DEA.

Proposem la valoració per aquest apartat amb **2 punts. IDÒNIA.**

b.2 Orientació pràctica del Pla de formació, remarcant les accions formatives adreçades a treballar en habilitats i competències. (Fins a 1 punt)

SEAE descriu les accions proposades de formació, amb objectius, continguts i hores de duració.

Proposem la valoració per aquest apartat amb **1 punt. IDÒNIA.**

b.3 El sistema de detecció de necessitats formatives. (Fins a 1 punt)

L'Àrea de Formació a SEAE s'integra dins de l'Àrea de Planificació i Consultoria. Els responsables de les instal·lacions conjuntament amb l'Àrea de Formació plantegen les accions formatives en base a l'avaluació de cada treballador, es consensua amb Viqua, s'elabora el pla i la seva temporalització i durant la temporada s'incorporen les necessitats extraordinàries degudes a noves activitats, nous empleats, detecció de problemes, etc.

Proposem la valoració per aquest apartat amb **1 punt. IDÒNIA.**

b.4 El sistema d'avaluació de l'impacte de la formació. (Fins a 1 punt)

A l'oferta presentada per SEAE les activitats formatives son avaluades pels assistents que es traslladen a l'Àrea de Formació per fer propostes de millora. El responsable del servei i Viqua validen o modifiquen les propostes formatives que després es concreten en el pla específic per les instal·lacions de Viladecans.

Proposem la valoració per aquest apartat amb **1 punt. IDÒNIA.**

c) Estabilitat i continuïtat del servei. (Fins a 5 punts)

c.1 Criteris per l'assignació dels professionals més adequats al Servei. (Fins a 2 punts)

Els criteris que proposa SEAE per a l'assignació dels professionals més adequats es basen en seleccionar no tant el millor candidat si no s'ajusti millor a les característiques del lloc de treball demanat. Posa a l'abast de Viqua l'Àrea de Recursos Humans de SEAE per dur a terme el procés de selecció- Estableix 5 fases: de definició del lloc de treball; de preselecció; proves de capacitat: entrevista personal i selecció final. Proposa les contractacions en base a les referències de l'Àrea de promoció econòmica de l'Ajuntament i del Centre Can Calderón. Aporta documentació per a les proves de capacitat en el cas de l'atenció al client i un informe sobre les puntuacions i observacions de les diferents fases del procés de selecció.

Proposem la valoració per aquest apartat amb **2 punts. IDÒNIA.**

c.2 Criteris que justifiquen els canvis d'assignació. (Fins a 2 punts)

SEAE planteja que a l'apartat de sistemes d'avaluació del servei es planteja el sistema per avaluar l'actuació de cada treballador a les tasques de comercialització i les més administratives, el que permetrà la presa de decisions per si cal realitzar canvis d'assignació. Inclou anàlisi dels indicadors de la gestió, desenvolupament de les eines de T Innova, auditories internes amb Mystery Shopper i Grups de millora, dels resultats es deriven els canvis d'assignació, si s'escau.

Proposem la valoració per aquest apartat amb **2 punts. IDÒNIA.**

c.3 Criteris per a minimitzar l'impacte de les substitucions dels efectius assignats. (Fins a 1 punt)

SEAE planteja l'absència d'un treballador com un factor clau del desenvolupament del servei i estableix un pla de millora de la prevenció de baixes. Determina les causes de substitucions en previsibles i imprevisibles. Les imprevisibles s'han de resoldre amb el personal disponible en aquell moment i garanteix la cobertura en el seu volum de contractació en el entorn immediat, el disposar de personal polivalent, d'una borsa de treball pròpia, d'un sistema d'avisos i cobertura que diferencia entre setmana i caps de setmana i en la capacitat de treball en equip de la seva organització. Respecte les previsibles estableix una sèrie de procediment per a permisos amb uns terminis mínims per a ser sol·licitats. Incorpora els protocols d'incorporació d'un nou treballador, de suplències i d'actuació en absència d'un company. Parla de substitució immediata, però no ho concreta en un temps mínim.

Proposem la valoració per aquest apartat amb **0.8 punts. IDÒNIA.**

12.2.2 Mecanismes de comunicació i interlocució: de 0 a 10 punts

a) Recursos humans de l'empresa dedicats a la relació amb els efectius del servei d'atenció al client. Categoria, qualificació professional, responsabilitat dins de l'empresa i nombre d'hores a dedicar. (Fins a 3 punts)

SEAE descriu la estructura de l'equip de coordinació amb un equip responsable de la prestació de servei a Viladecans, format per dos persones de la estructura de SEAE: Alfons Mínguez i Àngels Monteagudo, dels quals descriu responsabilitat, qualificació professional, càrrec a la empresa i disponibilitat. Descriu les funcions d'aquest equip. Proposa que un dels dos assistiran de forma presencial al menys un cop a la setmana a les instal·lacions. Fa una proposta de 20 hores de dedicació setmanal en les tasques de coordinació del servei, el que significaria unes 1.000 hores anuals.

Proposem la valoració per aquest apartat amb **3 punts. IDÒNIA.**

b) Recursos humans de l'empresa dedicats a la relació amb els responsables de Viqual en la prestació del servei. Categoria, qualificació

professional, responsabilitat dins de l'empresa i nombre d'hores a dedicar. (Fins a 4 punts)

SEAE desenvolupa la proposta de les Àrees de suport directe i els professionals que posa a disposició de Viqua: Assessorament en la gestió; formació; qualitat i Mètodes; Àrea d'atenció al client; màrqueting i comunicació. Descriviu les seves funcions. Identifica les persones, les seves tasques i el seu CV dels responsables de cada un d'aquests àmbits. Proposa 10 hores mensuals de dedicació de Lydia Pena i 5 hores mensuals de les diferents àrees de SEAE. L'estimació de la dedicació seria entre 150-180 hores anuals. Estableix els mecanismes de comunicació interna, mitjançant protocol de comunicació interna (circuit de comunicació interna que enumera i descriu; mecanismes de comunicació que enumera i descriu; tipologia de comunicacions; safates i organització física de la recepció) i sistema de comunicació mitjançant reunions (periòdiques equip coordinació- responsable Viqua; periòdiques responsable SEAE- responsable Viqua; puntuals i extraordinàries).

Proposem la valoració per aquest apartat amb **4 punts. IDÒNIA.**

c) Eines tecnològiques destinades i mecanismes de comunicació destinats a aquesta funció. (Fins a 3 punts)

Les eines proposades per SEAE són: les comunicacions permanent via telèfon (trucades i sistema d'avís per missatge mitjançant whatsapp); comunicació via e mail entre la coordinació de Viqua i SEAE (incloent horaris de empleats i graella de partits) i sistema d'avís en calendari compartit.

Proposem la valoració per aquest apartat amb **2 punts. IDÒNIA.**

12.2.3 Sistemes d'avaluació permanent del servei: de 0 a 5 punts.

SEAE proposa un sistema de gestió de la qualitat basat en la direcció per processos enfocats a la satisfacció del client. Les fases d'implantació dissenyades són: optimització de processos per l'equip de coordinació; compliment de les normes de seguretat; aplicació dels protocols de funcionament; re-disseny de processos a nivell de personal (distribució de tasques entre el personal; protocols de serveis; protocols de recursos humans; vies de comunicació horitzontal i verticals; informació a lliurar al responsable de servei); seguiment i avaluació de la qualitat (indicadors de qualitat; feedback amb el client; re- avaluació de la situació). Identifica els processos de qualitat amb Viqua (control, seguiment i inspecció de la prestació del servei d'atenció al client i processos de control de la qualitat del servei); sistemes per valorar la satisfacció dels usuaris (anàlisi dels indicadors de la gestió, desenvolupament de les eines de T Inova, auditories internes amb Mystery Shopper, Grups de millora, proposta de pla de fidelització i seguiment dels abonats, salvament de baixes i programa CRM), i proposta d'informe de gestió del servei.

Proposem la valoració per aquest apartat amb **4.5 punts. IDÒNIA**

Total puntuació (sobre B + sobre C): 95,08 punts

TERCER.- REQUERIR A L'ADJUDICATARI per tal que amb anterioritat a la formalització del contracte, d'acord amb el previst als plecs, presentin a VIQUAL la següent documentació:

- La garantia definitiva indicada a l'apartat D del quadre de característiques de Plec de clàusules administratives (10.000,00 €), que s'haurà de formalitzar d'acord amb el model que s'adjunta al plec de clàusules administratives particulars.
- La documentació justificativa d'estar al corrent en el compliment de les seves obligacions tributàries, amb l'Ajuntament de Viladecans i amb la Seguretat Social.
- Qualsevol altres documents acreditatius de la seva aptitud per contractar (escriptura de constitució i modificacions, inscripció en el registre mercantil, escriptures d'apoderat o administrador, etc...).
- L'efectiva disposició dels mitjans que s'hagi compromès a dedicar o adscriure a l'execució del contracte d'acord amb l'art. 64.2 TRLCSP.
- El document o documents probatoris per acreditar que l'adjudicatari disposa de l'assegurança de responsabilitat civil en els termes expressats al plec de clàusules administratives particulars.

QUART.- POSAR DE MANIFEST QUE L'ADJUDICACIÓ RESTA CONDICIONADA a la presentació per l'ADJUDICATARI de la documentació requerida a l'acord anterior i que el **CONTRACTE** es perfeccionarà amb la formalització i signatura del mateix.

CINQUE - CITAR a l'ADJUDICATARI perquè el dia i hora que se l'indicarà concorri a formalitzar el contracte corresponent.

SISÈ.- COMUNICAR ELS PRESENTS ACORDS ALS INTERESSATS, publicar l'adjudicació d'aquesta licitació al diari corresponent i al perfil del contractant.