

**INFORME TÈCNIC D'ADJUDICACIÓ PER PROCEDIMENT
OBERT DELS SERVEIS D'ATENCIÓ AL CLIENT A LES
INSTAL·LACIONS GESTIONADES PER VILADECANS
QUALITAT S.L.**

viladecansqualitat

empresa
municipal de
viladecans

LLOC	Viladecans	NOM PROJECTE	SERVEI D'ATENCIÓ AL CLIENT PER A SPM VILADECANS QUALITAT SL
DATA	10 de gener de 2.016	CODI PROJECTE	579/15

Daniel Garcia Gasca com a Cap de Serveis Generals i Mobilitat de VILADECANS QUALITAT, SL

INFORMA

- Atès que en data 23 de novembre de 2.015 es va publicar al Butlletí Oficial de la Província de Barcelona, l'anunci de SPM Viladecans Qualitat SL sobre la licitació d'un contracte de serveis consistent en els serveis d'atenció al client a les instal·lacions gestionades per SPM Viladecans Qualitat SL
- Atès que dita licitació es regia pels Plec de Condicions Administratives Particulars i Plec de Prescripcions Tècniques que es referenciava a dit anunci.
- Atès que dins dels terminis establerts es varen rebre les següents ofertes vàlides de les empreses:

Llicitador Núm.1: SERVIDESPLAN,S.L.

Data Presentació: 4/12/2015
Registre Entrada Viquial: 2467

Llicitador Núm. 2: EULEN,S.A.

Data Presentació: 4/12/2015
Registre Entrada Viquial: 2494

Llicitador Núm.3: SERVEI D'ENSENYAMENT I ASSESSORAMENT ESPORTIU,S.A.

Data Presentació: 4/12/2015
Registre Entrada Viquial: 2495

- **Criteris de valoració i puntuació**

a) CRITERIS AVALUABLES DE FORMA AUTOMÀTICA: FINS A 65 PUNTS.

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

Obtindrà major puntuació l'oferta més econòmica de les diferents baixes presentades i admeses. La puntuació vindrà definida per l'aplicació de la següent fórmula:

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

O_i
P_i = Puntuació de l'oferta
O_i = Oferta
O min = Oferta admesa més econòmica

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

Obtindrà major puntuació l'oferta més econòmica de les diferents baixes presentades i admeses. La puntuació vindrà definida per l'aplicació de la següent fórmula:

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

P_i = Puntuació de l'oferta
O_i = Oferta
O min = Oferta admesa més econòmica

La puntuació total per a cada licitador pels CRITERIS AVALUABLES DE FORMA AUTOMÀTICA serà la resultant de la suma de les puntuacions obtingudes als apartats a.1 i a.2.

b) CRITERIS QUE DEPENEN D'UN JUDICI DE VALOR: FINS A 35 PUNTS

1. Qualitat del projecte del servei: de 0 a 20 punts.

Cal l'assignació dels professionals de forma que asseguri competència professional, procediments clars, continuïtat entre els millors professionals i suport adequat a les seves dificultats. L'empresa adjudicatària ha de garantir que disposa de les eines i capacitats empresarials adequades per que la prestació dels seus empleats sigui de màxima qualitat. Es valorarà la adaptació dels perfils a les franges horàries i jornades laborals, amb l'objectiu de garantir la major estabilitat en el servei.

a) Proposta de l'atenció: protocols i procediments. Fins a 10 punts.

a.1 Desenvolupament dels protocols a porta a terme en el Servei. Fins a 8 punts. El licitador procedirà a l'adaptació i millora dels protocols establerts per VIQUAL.

a.2 Descripció dels mecanismes i instruments proposats per la 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.

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.

b.2 Orientació practica del Pla de formació, remarcant les accions formatives adreçades a treballar en habilitats i competències. Fins a 1 punts.

b.3 El sistema de detecció de necessitats formatives. Fins a 1 punts.

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

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

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

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

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

Per a cada subcriteri, la valoració es farà atenent al grau de desenvolupament, la claredat de l'exposició i l'adequació a les particularitats dels centres Atrium i Podium. La valoració serà classificada i alhora puntuada segons el barem que a continuació es detalla:

Insuficient: s'atorga 0 punts

Acceptable: s'atorga fins una tercera part de la puntuació.

Bona: s'atorga entre una tercera i dos terceres parts de la puntuació.

Idònia: s'atorga entre dos terceres parts i la puntuació màxima.

2. Mecanismes de comunicació i interlocució: de 0 a 10 punts.

Cal garantir que la comunicació entre els empleats que donen el servei als clients, la empresa adjudicatària i SPM VILADECANS QUALITAT SL sigui un cercle de millora continua, que s'estableixi sobre les bases de la professionalitat i el mutu benefici.

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 la empresa i numero de hores a dedicar. Fins a 3 punts.

b. Recursos humans de l'empresa dedicats a la relació amb els responsables de Viqua en la prestació del servei. Categoria, qualificació professional, responsabilitat dins de la empresa i numero de hores a dedicar. Fins a 4 punts.

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

Per a cada subcriteri, la valoració es farà atenent al grau de desenvolupament, la claredat de l'exposició i l'adequació a les particularitats dels centres Atrium i Podium. La valoració serà classificada i alhora puntuada segons el barem que a continuació es detalla:

Insuficient: s'atorga 0 punts

Acceptable: s'atorga fins una tercera part de la puntuació.

Bona: s'atorga entre una tercera i dos terceres parts de la puntuació.

Idònia: s'atorga entre dos terceres parts i la puntuació màxima.

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

a) Presentació d'un sistema d'avaluació permanent del servei de caràcter global i particular per a cada activitat realitzada. de 0 a 5 punts.

Es prendran com a referències proposades tal com la realització de memòries i avaluacions del servei, els informes de gestió sobre els empleats i el seu treball, etc.

La qualitat de la proposta es valorarà atenent al grau de desenvolupament, la claredat de l'exposició i l'adequació a les particularitats dels centres Atrium i

Podium. La valoració serà classificada i alhora puntuada segons el barem que a continuació es detalla:

Insuficient: s'atorga 0 punts

Acceptable: s'atorga fins una tercera part de la puntuació.

Bona: s'atorga entre una tercera i dos tercers parts de la puntuació.

Idònia: s'atorga entre dos tercers parts i la puntuació màxima

La puntuació màxima de tots els apartats serà de 100 punts

- **Oferta 1**
- **Nom licitador: SERVIGESPLAN,S.L.**
- **Puntuació total (sobre B + Sobre C): 10,1 punts (B) + 59,63 punts (C) = 71,73 punts**

a) 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 **SERVIGESPLAN,S.L.**, per la prestació dels serveis d'atenció al client és:

Preu/Hora diürn: 13,67 €

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

$$\text{De manera que } P_i = 60 \times \frac{12,51}{13,67} = 54,91$$

Es proposa la valoració d'aquest apartat amb un total de **54,91 punts**.

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

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

Preu/Hora nocturn: 14,90 €

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

$$\text{De manera que } P_i = 5 \times \frac{14,07}{14,90} = 4,72$$

Es proposa la valoració d'aquest apartat amb un total de **4,72 punts**.

Per tant el sumatori de les dues puntuacions dona un total per l'apartat de **PROPOSTA ECONÒMICA de 59,63 punts**.

b) CRITERIS QUE DEPENEN D'UN JUDICI DE VALOR

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)

L'oferta presentada per **Servigesplan,S.L.** desenvolupa una sèrie de protocols (actuació en la gestió de incidències, operativa intrusió, danys-robatoris-furts, incendis, troballa d'explosius, inundació, evacuació, amenaça de bomba, etc.) propis de la empresa, molt interessants però més orientats a la seguretat que als objectius del nostre àmbit d'atenció al client més orientat a l'acció comercial que al concepte més genèric de recepció.

Al Plec es demana en aquest apartat que el licitador procedirà a l'adaptació i millora dels protocols establerts per VIQUAL, i en la documentació aportada no es troba avaluació dels documents incorporats.

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

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)

Servigesplan,S.L. planteja la necessitat de homogeneïtzar els criteris d'actuació. Considera adient disposar d'una guia -directori per a adreçar correctament als clients que demanen informació. Relaciona una sèrie de pautes de les persones que atenen el servei. Creu convenient disposar d'un manual de preguntes freqüents que seria relacionades en informe i que es controlaria la freqüència en que es produeixen. Marca una sèrie de normes sobre la documentació, el control de paqueteria i missatgeria, de custòdia i control de claus i transmissió de comunicacions. Uniformitat inclosa. Tot i que la proposta es coherent, la seva imatge i filosofia es més pròpia d'una recepció, que d'un punt d'atenció més comercial.

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

b) Formació i de les competències professionals dels efectius destinats 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)

A l'oferta presentada per Servigesplan,S.L. la formació es realitzaria mitjançant la col·laboració amb dos centres homologats que col·laboren amb la empresa. Descriu un llistat de cursos que inclou com a obligatoris la protecció de dades personals i la prevenció de riscos laborals.

Els cursos es poden considerar útils però no prou adequats a la funció principal.

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

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

Servigesplan, S.L. només relaciona el temari dels cursos de formació proposats.

Proposem la valoració per aquest apartat amb **0,5 punts. BONA.**

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

Servigesplan,S.L. proposa una bústia de suggeriments dels empleats. S'entén que és el cap qui ha de detectar les necessitats però no ho especifica.

Proposem la valoració per aquest apartat amb **0,2 punts. ACCEPTABLE.**

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

S'entén que és el cap qui fa l'avaluació però no s'especifica.

Proposem la valoració per aquest apartat amb **0,2 punts. ACCEPTABLE.**

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)

Segons l'oferta presentada per Servigesplan,S.L. es deduirà de les proves de selecció.

Proposem la valoració per aquest apartat amb **0,5 punts. ACCEPTABLE.**

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

Per l'empresa Servigesplan,S.L. es dedueixen de les inspeccions.

Proposem la valoració per aquest apartat amb **0,5 punts. ACCEPTABLE.**

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

Per Servigesplan,S.L. els treballadors no poden abandonar el servei si no ha arribat el substitut.

Proposem la valoració per aquest apartat amb **0,2 punts. ACCEPTABLE.**

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)

Servigesplan,S.L. proposa un cap del servei del que aporta CV, que faria el seguiment i control del personal de la prestació. Inclou un servei d'inspecció amb vehicles.

Les propostes son vàlides per empreses de serveis tipus recepció, però massa limitades per un servei més orientat a la tasca comercial.

Proposem la valoració per aquest apartat amb **0.9 punts. ACCEPTABLE.**

b) Recursos humans de l'empresa dedicats a la relació amb els responsables de Viqua en la prestació del servei. Categoria, qualificació professional, responsabilitat dins de l'empresa i nombre d'hores a dedicar. (Fins a 4 punts)

Servigesplan,S.L. proposa un cap del servei del que aporta CV, que faria el seguiment de la relació amb Viqua. Centre de Control Interprovincial per a la recepció d'incidències i canalitzar reclamacions.

Les propostes son vàlides per empreses de serveis tipus recepció, però massa limitades per un servei més orientat a la tasca comercial.

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

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

Les eines proposades per Servigesplan,S.L. son: Correu electrònic per comunicació entre Viqua i la empresa, gestionat pel coordinador del servei. Telèfon mòbil a cada centre. Integració en el Programa de Gestió d'incidències Ctaima.net.

Probablement son eines útils però no les úniques adequades per a la finalitat prevista.

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

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

Servigesplan,S.L. proposa la realització d'auditories internes, mitjançant un responsable de Qualitat; la realització d'enquestes de satisfacció al client (semestral) i la presència in

situ de 2 inspectors de forma setmanal que desenvoluparien un informe d'inspecció. Proposa un informe del servei diari i una sèrie d'informes mensuals i anuals. En general tota la oferta correspon més a un servei auxiliar de consergeria per a altres tipus d'espais i activitats, però son coherents i professionals en el seu conjunt.

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

- **Oferta 2**
- **Nom licitador: EULEN,S.A.**
- **Puntuació total (sobre B + Sobre C): 30 punts (B) + 65 punts (C) = 93,5 punts**

c) 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 **EULEN,S.A.**, per la prestació dels serveis d'atenció al client és:

Preu/Hora diürn: 12,51 €

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

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

Es proposa la valoració d'aquest apartat amb un total de **60 punts.**

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

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

Preu/Hora nocturn: 14,07 €

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

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

O_i
P_i= Puntuació de l'oferta
O_i= Oferta
O_{min}= Oferta admesa més econòmica

De manera que $P_i = 5 \times \frac{14,07}{14,07} = 5$

Es proposa la valoració d'aquest apartat amb un total de **5 punts**.

Per tant el sumatori de les dues puntuacions dona un total per l'apartat de **PROPOSTA ECONÒMICA de 65 punts**.

b) CRITERIS QUE DEPENEN D'UN JUDICI DE VALOR

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)

EULEN,S.A. aporta un conjunt de millores als processos, que demostra haver estudiat la documentació aportada. Les millores son molt practiques com ara la cartelleria, detector de bitllets falsos, sistema de control de presència, que demostra la seva experiència en serveis similars. També aporta solucions basades en els seus propis desenvolupaments tecnològics i programes de gestió que també aporta, a la vegada que e-mail i tabletes per les queixes i suggeriments dels clients. Tanmateix algunes de solucions proposades poden estar en contradicció amb les pròpies solucions tecnològiques existents actualment o en fase de implantació a Viqua. No aporta protocols addicionals, per que no sol·liciten en Plec.

Es considera una proposta adequada al servei, però millorable dins de la seva bona avaluació.

Proposem la valoració per aquest apartat amb **5,5 punts. IDONEA.**

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)

L'empresa EULEN,S.A. aporta una important llista de contractes de serveis. Proposa un Pla Integral d'Inici del Servei, que inclou una dedicació de 16 hores inicials del Gestor del Servei per a ajustar els protocols existents. Proposa la figura d'un Gestor amb experiència de més de 10 anys com interlocutor únic. Per a garantir el tracte proposa la formació per a l'atenció al públic i una uniformitat adequada com a primera imatge pública.

Tot i que la imatge en la uniformitat es massa formal, la dedicació del gestor i la formació descrita garanteix plenament aconseguir els objectius de tracte al client.

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

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)

L'element fonamental de la proposta d'Eulen,S.A. es la existència de l' Institut Eulen integrat en el seu departament de RRHH com a centre especialitzat en formació d'empreses de serveis. Destaca l'existència d'aules de l' Institut a la Província de Barcelona, i que posa a disposició del personal del servei una Plataforma on-line de continguts relacionats en la seva tasca. Es compromet a que la formació a realitzar sigui fora de l'horari laboral. Descriu un Pla de formació Anual, que inclou un Pla d'acollida al Servei que s'estructura en manual de procediments interns de Eulen, formació específica del servei de Viquial i formació pràctica al lloc de feina. Es compromet a curs de formació SVB i DEA.

No existeix cap dubte respecte la adequació a la finalitat de la proposta presentada.

Proposem la valoració per aquest apartat amb **2 punt. IDONEA.**

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

EULEN,S.A., dins del Pla de Formació preveu un itinerari formatiu per a cada empleat. Aporta un exemple d'itinerari de la competència comunicació i cooperació, format per diversos cursos i activitats.

Entenem que la oferta, tot i que amb les limitacions de centrar-se en un aspecte per tal de donar un exemple, permet comprovar la cerca de recursos per als empleats que els siguin pràctics en el desenvolupament de les seves funcions.

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

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

Els instruments que proposa Eulen,S.A. per a la detecció de les necessitats formatives són: els que detecta el gestor, les millores i canvis de procediments, els que resulten de les eines d'avaluació, les que demana el propi personal i les que proposi Viquial. El conjunt d'arguments permeten avaluar la adequació de la proposta.

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

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

EULEN,S.A. per a avaluar l'impacte proposa els següents mecanismes: valoració dels propis alumnes dels cursos, valoració dels formadors i valoracions del gestor del servei. Aquestes avaluacions es convertiran en informes i per verificar la eficàcia es realitzaran enquestes de satisfacció de l'usuari.

El sistema proposat es adequat pel objectiu que es vol aconseguir.

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

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)

Eulen,S.A. es compromet a un Pla de selecció per a les noves incorporacions, que inclou el Centre de Reclutament i Selecció de caràcter propi ubicat a la Zona Franca;

treballar amb el Servei de Borsa de Treball de Viladecans de Can Calderón; la realització de entrevistes personals; contactar amb aquelles persones que hagin realitzat suplències puntuals i la intervenció del Centre de Reclutament i Selecció en la descripció del lloc de treball. Defineix d'aquesta manera un procés de selecció: planificació del personal, anàlisi i descripció de lloc de treball, preselecció, entrevista inicial, prova i entrevista en profunditat, informe dels candidats, presentació i acollida i avaluació del desenvolupament. Eulen proposa una sèrie de millores respecte el perfil mínim requerit.

Entenem que la proposta garanteix la finalitat perseguida.

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

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

Per Eulen,S.A. l'objectiu a perseguir es l'ajust lloc de feina i persona. Els canvis d'assignació partirien d'una avaluació prèvia i que preveu un control del comportament i actitud en el desenvolupament del servei, les aportacions de Viqua i el resultat de les enquestes de satisfacció dels clients. Determina que la supervisió es la eina bàsica dels canvis d'assignació, un registre d'incidències que s'inclouria en l'informe del servei que es lliuraria al responsable de Viqua. Determina el suport per a aquestes tasques del seu equip de RRHH.

Entenem que la proposta garanteix la finalitat perseguida.

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

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

Eulen,S.A. garanteix una substitució en un termini màxim de dues hores. Per tal de dur a terme aquesta resposta utilitzaria els següents instruments: cobertura amb dos persones formades en el servei que poden estar disponibles; allargar la jornada d'un treballador del servei; borsa de treball amb persones que han cobert baixes o cobertures puntuals i borsa de persones que compleixen els requisits determinats per Viqua. Per a la activació de la cobertura, estableix tres vies: avis del treballador al seu centre de control; indisposició d'un treballador en actiu i sense avis del treballador mitjançant la detecció de la incidència pel sistema de control de presència. Eulen disposa d'una ETT del seu grup (Flexiplan ETT) i proposa una sèrie de mesures contra l'absentisme.

La proposta es coherent i racional i garanteix aconseguir la finalitat desitjada.

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

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)

Eulen,S.A. es compromet a dedicar 100 hores anuals del gestor del servei i en cas necessari un supervisor de suport. Identifica dos persones; Mònica Fernández i David Ortiz, així com la seva experiència i clients principals amb els que treballa.

La proposta es clara però es millorable en quan a temps dedicat.

Proposem la valoració per aquest apartat amb **1.5 punts. BONA.**

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)

Eulen,S.A. es compromet a dedicar 100 hores anuals a la relació amb el responsable de Viqual. Descrui els departaments que donarien suport a aquesta tasca (Administració i RRHH).

La proposta es clara i apropiada, però es millorable en quan a temps dedicat.

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

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

Les eines proposades per Eulen,S.A. son: Sistema de control de presència VIVO que permet garantir que els tots els serveis estan actiu i donar avis de les incidències; proveïr 4 walkies per a coordinar el servei amb altres serveis de les instal·lacions; dues tabletas per a realitzar les enquestes d'avaluació i altres tasques; 2 telèfons mòbils per la comunicació entre els dos centres del servei; creació d'un grup de whatsapp; un comptador de persones; dos detectors de bitllets falsos; la creació d'un correu electrònic intern del grup; creació d'un correu electrònic del servei per a rebre queixes i enviar enquestes als usuaris.

La oferta està estudiada, demostra experiència en el tema i és la millor de les ofertes rebudes.

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

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

Eulen,S.A. proposa que l'avaluació del servei es faci en una doble vessant: Viqual i l'usuari de les instal·lacions. Les eines serien: els fulls d'incidències diaris i les enquestes de satisfacció als clients que es recollirien mitjançant els tabletas. Proposa reunions setmanals de coordinació durant tota la durada del contracte que es registraria en un acte. Els empleats emplenarien un informe diari del servei que es lliuraria a la gerència del centre que inclouria totes les incidències sorgides. Aporta informes tipus a lliurar. Aportaria una memòria d'avaluació semestral. Finalment proposa un control del comportament i actitud del personal del servei.

Es oferta es valora com a apropiada als objectius, garantiria de forma prou adequada les finalitats perseguides, però son inferiors a d'altres propostes presentades.

Proposem la valoració per aquest apartat amb **3.5 punts. IDONEA.**

- **Oferta 3**
- **Nom licitador: Servei d'Ensenyament i Assessorament Esportiu,S.A. (SEAE)**
- **Puntuació total (sobre B + Sobre C): 34 punts (B) + 62,78 punts (C) = punts**

a) 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

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

14,60

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**.

b) CRITERIS QUE DEPENEN D'UN JUDICI DE VALOR

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 curssets 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 i té experiència en aquest tipus de protocols i equipaments.

Es la oferta que més aprofundeix en els protocols presentats i aporta de nous, que son complementaris dels existents. Demuestra coneixement d'entorns similars als nostres.

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

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.

La imatge en la uniformitat es menys formal que les altres ofertes, el que s'acosta més als perfils existents i desitjats. La dedicació del gestor i la formació descrita garanteix plenament aconseguir els objectius de tracte al client.

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

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 Viqua d'atenció al client. Inclou la titulació DEA. No existeix cap dubte respecte la adequació a la finalitat de la proposta presentada.

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

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.

Entenem que la oferta, permet garantir per als empleats solucions que siguin pràctics en el desenvolupament de les seves funcions.

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

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.

Entenem que la proposta garanteix la finalitat perseguida.

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

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.

Entenem que la proposta garanteix la finalitat perseguida.

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

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 Viqual 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.

Entenem que queda garantit que la finalitat perseguida té prou elements per a fer una assignació adequada.

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

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.

Entenem que la proposta garanteix la finalitat perseguida

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

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 previsible i imprevisible. 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'avís i cobertura que diferencia entre setmana i caps de setmana i en la capacitat de treball en equip de la seva organització. Respecte les previsible 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.

Entenem que es adequada a la finalitat però inferior en concreció a d'altres ofertes.

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

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.

La qualificació dels responsables assignats es òptima. Aconsegueix la màxima puntuació donat que la seva oferta de dedicació es àmpliament superior a les altres ofertes.

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

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 Viqual: Assessorament en la gestió; formació; qualitat i Mètodes; Àrea d'atenció al client; màrqueting i comunicació. Descriu 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 Viqual; periòdiques responsable SEAE- responsable Viqual; puntuals i extraordinàries).

La qualificació dels responsables assignats es òptima. Aconsegueix la màxima puntuació donat que la seva oferta de dedicació es superior a les altres ofertes.

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

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

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

Son eines útils i adequades, però no les úniques per a la finalitat prevista, o al menys no son les més complertes de les ofertes presentades..

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

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 Viqual (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.

Es una oferta molt diversificada i adaptada al tipus de serveis que es realitzen, i garanteix l'assoliment dels objectius.

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

TAULA GENERAL DE VALORACIONS

	SERVIGESPLAN,S.L.	EULEN,S.A.	Serv.Enseny.Ass.Esp ortiu,S.A. (SEAE)
1. CRITERIS AVALUABLES DE FORMA AUTOMÀTICA (FINS A 65 PUNTS)	59,63	65	62,78
<i>a.1 Proposta econòmica hores diürnes (fins a 60 punts)</i>	54,91	60	57,96
<i>a.2 Proposta econòmica hores nocturnes (fins a 5 punts)</i>	4,72	5	4,82
2. CRITERIS QUE DEPÉENEN D'UN JUDICI DE VALOR (FINS A 30 PUNTS)	12	28,5	32,3
1. QUALITAT DEL PROJECTE DE SERVEI (fins a 20 punts)			
a) Proposta de l'atenció: protocols i procediments (fins a 10 punts)			
<i>a.1 Desenvolupament dels protocols (fins a 8 punts)</i>	2	5,5	7
<i>a.2 Mecanismes/instruments per a garantir el tracte al client (fins a 2 punts)</i>	1	2	2
b) Formació i competències professionals (fins a 5 punts)			
<i>b.1 Contingut pla de formació (fins a 2 punts)</i>	1	2	2
<i>b.2 Orientació pràctica del pla de formació (fins a 1 punt)</i>	0,5	1	1
<i>b.3 Detecció necessitats formatives (fins a 1 punt)</i>	0,2	1	1
<i>b.4 Avaluació i impacte substitucions (fins a 1 punt)</i>	0,2	1	1
c) Estabilitat i continuïtat del servei (fins a 2 punts)			
<i>c.1 Criteris assignació professionals (fins a 2 punts)</i>	0,5	2	2
<i>c.2 Criteris canvis d'assignació (fins a 2 punts)</i>	0,5	2	2
<i>c.3 Minimització impacte substitucions (fins a 1 punt)</i>	0,2	1	0,8
2. MECANISMES DE COMUNICACIÓ I INTERLOCUCIÓ (fins a 10 punts)			
a) RRHH dedicats a la relació amb el servei (fins a 3 punts)	0,9	1,5	3
b) RRHH dedicats a la relació amb Viqual (fins a 4 punts)	1	3	4
c) Eines tecnològiques dedicades (fins a 3 punts)	2	3	2
3. SISTEMES D'AVALUACIÓ PERMANENT DEL SERVEI (fins a 5 punts)	2	3,5	4,5
PUNTUACIÓ TOTAL	71,63	93,5	95,08

És per això que

PROPOSA

- L'aprovació de l'expedient de contractació menor a favor de la societat Serveis d'Ensenyament i Assessorament Esportiu SA (SEAE) per tal de dur a terme les tasques enumerades anteriorment, per un import de preu/hora diürn de 12,95 € més IVA corresponent, i import de preu/hora nocturn de 14,60 € més IVA corresponent, i d'acord amb l'oferta de l'adjudicatari.

La qual cosa es comunica als efectes oportuns, a fi de que es procedeixi a l'adjudicació.

Viladecans, 10 de gener de 2016.

 Sr. Cap de Mobilitat i Serveis Generals VIQUAL	
---	--