

S-00878-2022 Servicio de azafatas y azafatos de acompañamiento y asistencia**INFORME DE VALORACIÓN TÉCNICA SUBJETIVA (SOBRE B1)**

El 1 de junio, se procedió a abrir el sobre B1, correspondiente a la valoración subjetiva.

Se presentaron las siguientes empresas:

Lote 1: Servicio de Azafatos/Azafatas de acompañamiento de invitados y visitas para CRTVE de Madrid

- BEST WAY CONGRESOS Y AZAFATAS S.L.
- PRINTES SECURITY ADVICE S.L.
- ACTIVA UTE
- ILUNION OUTSOURCING S.A.
- EXTERNA SERVICIOS GENERALES DE EMPRESA S.L.
- SOMOS LA AGENCIA DE AZAFATAS S.L.
- RANDSTAD PROJECT SERVICE
- WAKEKUL S.L.

Lote 2: Servicio de Azafatos/Azafatas de acompañamiento de invitados y visitas para CRTVE de Barcelona

- BEST WAY CONGRESOS Y AZAFATAS S.L.
- PRINTES SECURITY ADVICE S.L.
- ILUNION OUTSOURCING S.A.
- EXTERNA SERVICIOS GENERALES DE EMPRESA S.L.
- SOMOS LA AGENCIA DE AZAFATAS S.L.
- RANDSTAD PROJECT SERVICE
- WAKEKUL S.L.

En el Pliego de Condiciones Generales se establecía como sería la valoración para los criterios sometidos a juicios de valor:

Se valorará la solución aportada y la calidad de la oferta.

Con respecto a la solución aportada, que se valorará con un máximo de hasta 18 puntos, cada licitador deberá presentar en su oferta una memoria descriptiva del programa de trabajo que refleje su capacidad, experiencia y conocimiento del trabajo a realizar, teniendo en cuenta todos los factores y parámetros que intervienen en el mismo, y que incluya los apartados que se relacionan a continuación:

- *Metodología para la gestión, tramitación de las peticiones de servicios, seguimiento de los servicios y facturación.*
- *Gestión y organización del servicio en cada sede.*

- *Metodología para la supervisión del servicio prestado.*
- *Controles de calidad a aplicar en la prestación del servicio*
- *No se valorarán ofertas con plazos irrealizables, metodología, planes y prestaciones que no supongan claramente una mejora directa, eficaz y efectiva para la ejecución del contrato.*

Con respecto a la calidad de la oferta, que se valorará con un máximo de 18 puntos, la idoneidad y ventajas de los servicios ofertados. Para ello se tendrá en cuenta cómo se detallan y describen, en la memoria técnica los requerimientos del pliego técnico, la descripción de los recursos de la empresa puestos a disposición del servicio y los elementos de diferenciación con respecto a otras empresas del sector. El oferente debe conocer que la ausencia de esta información puede ser motivo para una puntuación muy baja. Los puntos se otorgarán según el siguiente desglose:

- *La memoria explicativa de la solución ofrecida que muestre el cumplimiento de todos y cada uno de los aspectos exigidos en el pliego técnico, explicando los criterios de selección de personal, uniformes, medios tecnológicos de los que dispondrán. No obtendrá puntuación una memoria que sea una copia prácticamente literal del propio pliego técnico.*
- *Detalle de la formación específica que recibirán las personas asignadas a los servicios. Programas de formación, planes de formación continua y acreditaciones de asistencia a la formación.*
- *Experiencia de los responsables del contrato de la empresa adjudicataria. Se valorará positivamente que tengan más de tres años de experiencia en coordinación de equipos grandes de prestación de servicios. Se acreditará mediante curriculum vitae. Si por cualquier circunstancia sobrevenida, los recursos propuestos en la oferta técnica no fueran los que finalmente vayan a ejecutar el contrato, el licitador deberá proponer nuevos recursos con experiencia igual o superior a los inicialmente propuestos informando a la Unidad de RTVE responsable del contrato de este hecho, antes de su inicio.*

A continuación, pasamos a desarrollar la puntuación otorgada a cada una de las ofertas recibidas:

BEST WAY CONGRESOS Y AZAFATAS S.L.: 34 puntos

Solución aportada: 18 puntos

En su oferta demuestra que tiene más de 23 años de experiencia específica en el sector de azafatas/os.

Manual de procedimiento claro y detallado, define detalladamente el perfil del coordinador y azafatos/ as que serían elegibles, nos parece que cumplen las expectativas de RTVE haciendo hincapié en la experiencia demostrable en servicios de azafatas y habilidades de comunicación y resolutivas.

Aporta plan de contingencias y respuesta ante incidencias detallado que vemos factible y efectivo.

Referencia explícita a la puntualidad (se personan 10 minutos antes del comienzo del servicio)

Explicación del proceso de contratación completo donde primará la estabilidad y continuidad del personal. Compromiso de formar un equipo mixto y paridad.

Describe procedimientos de control de calidad detallados y factibles.

Calidad de la oferta: 16 puntos

Aporta Plan de Formación específico para el trabajo exigido por el servicio y plan de formación in situ sobre el lugar de trabajo y las características del mismo. Plan detallado con los planes de formación continua y habilidades a potenciar en el equipo.

Presentan un proceso de selección de personal completo y detallado. Compromiso de formar equipos mixtos donde prime la estabilidad del personal.

Describe una serie de necesidades para la correcta consecución del servicio que no se corresponden con las descritas en el pliego y que consideramos que no proceden para este contrato (trámites con Seguridad, Transportes, Servicio Limpieza)

Obligatoriedad de sus empleados de firmar una cláusula de confidencialidad.

Uniformes masculinos y femeninos con opciones que se adaptan a la imagen de RTVE. Aportan fotografías. Aportan diseño y fotografías de las placas identificativas que llevarán todos los que presten el servicio.

Se valora muy positivamente la amplia experiencia de los responsables específica en el servicio de azafatas.

PRINTES SECURITY ADVICE S.L.: 10 puntos**Solución aportada: 5 puntos**

Confunden el responsable del contrato. En los pliegos de Condiciones Generales, en el punto del Anexo II se dice claramente que será la Dirección de Programas y a lo largo de la oferta mencionan la Dirección de Compras.

Presenta Manual de Procedimiento. Aportan mucha información sobre la organización de la empresa con sus trabajadores, pero no en cuanto a la gestión del servicio objeto de este contrato.

Proponen ir reduciendo las reuniones entre RTVE y el responsable paulatinamente hasta llegar a 1 o 2 mensuales, según se vaya desarrollando el contrato, cuando en los pliegos se pide el responsable acudir a cada sede al menos dos veces por semana, en todo caso.

Puede dar la impresión que confunden las funciones del responsable con las del coordinador.

Involucran a RTVE en el control del servicio prestado mediante partes de servicio, cuando ese control es único y exclusivo del adjudicatario.

No aporta organigrama claro de organización del servicio. No define claramente la cadena de mandos.

Gestión complicada de las incidencias.

En los controles de calidad de prestación del servicio mencionan la utilización del *mystery shopper*, no lo vemos adecuado para utilizarlo durante el desarrollo de la prestación de este servicio en las instalaciones de RTVE.

Procedimientos de control de la calidad detallados.

Calidad de la oferta: 5 puntos

Plan de formación genérico que no es específico para el desempeño del servicio objeto de este contrato.

El proceso de selección de candidatos no se desarrolla en profundidad. Valoramos positivamente compromiso de paridad e igualdad en la formación del equipo para la prestación del servicio.

Especifica el uso de teléfonos móviles para todos sus trabajadores.

Obligatoriedad de sus empleados de firmar una cláusula de confidencialidad.

Descripción del uniforme adecuado para la prestación del servicio. Aporta fotografías.

Los curriculums que presentan de los que serán los responsables del contrato, tienen poca experiencia en la prestación específica del servicio de azafatas, que es el objeto de este contrato.

ACTIVA UTE: 14 puntos

Solución aportada: 7 puntos

Breve descripción de la metodología para la gestión y tramitación del servicio que vemos adecuado.

Los procedimientos de seguimiento y gestión de incidencias no se explican en profundidad.

La descripción de los trabajos de azafata/o no se ajustan a las requeridas en pliego técnico. Parece más orientado a otro tipo de asistencia como teatros, control de espacios, cierre y apertura puertas, mantenimiento de instalaciones...

No aporta soluciones y plan de contingencia ante imprevistos.

No especifica gestión de la calidad en la prestación del servicio.

Calidad de la oferta: 7 puntos

Plan de formación que nos parece muy genérico y no específico para el servicio de azafatas/os

Confusión con la figura del Coordinador de cada servicio.

No presenta sistema o criterios de selección del personal.

Especifica el uso de teléfonos móviles para todos sus trabajadores.

No describe uniformes ni aporta fotos, aunque especifica compromiso de dotar dos uniformes de trabajo a su personal.

Los curriculumms que presentan de los que serán los responsables del contrato, tienen experiencia en la prestación específica del servicio de azafatas.

ILUNION OUTSOURCING S.A.: 32 puntos

Solución aportada: 16 puntos

En su oferta demuestra que tiene amplia experiencia específica en el sector de azafatas/os.

Aportan diagrama del proceso de diseño y la planificación de la puesta en marcha del servicio, detallado. Aportan Manual de Procedimiento del servicio detallado.

Aportan organigrama de mandos, los perfiles y las interrelaciones con RTVE, aunque apreciamos que hay confusión con la figura del Coordinador de cada servicio

Describe escuetamente plan de contingencias y sustituciones que genera dudas.

Presenta plan de Seguimiento y Control, indicadores, encuestas de calidad, herramientas informáticas de control y supervisión, muy detallado. Algunas de las herramientas que proponen de gestión del servicio no las vemos una utilidad práctica a RTVE.

Plan de medición de la calidad de servicio que valoramos adecuado.

Compromiso de asistencia a cada sede del Supervisor, una vez por semana.

Calidad de la oferta: 16 puntos

Plan de formación inicial adecuado al tipo de servicio que se requiere. Ofrece plan de formación continua que valoramos positivamente.

Convenio colectivo propio y ventajas sociales para sus empleados muy completo

Proceso de selección de personal detallado, completo y adecuado al servicio de azafatas que se busca.

Detalla plan de igualdad y plan de conciliación de vida laboral y familiar. Aportan plan de estabilidad de empleo y minimización del absentismo.

Propuesta de Uniforme detallado. Aportan diseño y fotografías de las placas identificativas que llevarán todos los que presten el servicio

Aportarán teléfonos móviles a todos los trabajadores que presten el servicio.

Indica la obligatoriedad de sus empleados de firmar cláusula de confidencialidad.

El perfil profesional del personal que gestionará el servicio tiene experiencia en gestión de servicios de azafatas/os

EXTERNA SERVICIOS GENERALES DE EMPRESA S.L. :10 puntos

Solución aportada: 5 puntos

Pocos datos sobre organización y gestión del servicio. Se reduce a Coordinador y apoyo por parte de otras partes de la empresa. Confusión con el papel Coordinador de cada servicio.

En la metodología de supervisión del servicio prestado, menciona: informe del servicio prestado al final de cada evento, Mystery Shopper, encuestas de satisfacción, inspecciones periódicas aleatorias, que no vemos adecuados ni adaptados para el tipo de servicio objeto de este expediente. Los controles de asistencia se dejan en manos de herramientas tecnológicas.

Presenta un plan de gestión de sustituciones por ausencias previstas e imprevistas detallado y adecuado.

No hay compromiso de asistencia en sede de al menos 2 veces por semana

Calidad de la oferta: 5 puntos

Describe proceso de selección, apoyado en técnicas actuales de redes y plataformas que vemos adecuado.

Presenta plan de formación para el personal genérico, que no vemos muy centrado en el objeto del servicio.

No hace mención alguna a que Coordinador o los azafatos/as prestadores del servicio lleven obligatoriamente teléfono móvil.

Presenta plan de formación para el personal, no especialmente específico para el objeto del servicio.

Descripción de uniforme e identificaciones, sin apoyo gráfico.

No incluye descripción de experiencia de los responsables.

SOMOS LA AGENCIA DE AZAFATAS S.L.: 24 puntos

Solución aportada: 9 puntos

En su oferta demuestra que tiene amplia experiencia específica en el sector de azafatas/os.

En su oferta describe la estructura empresarial y organigrama de mandos claro y detallado.

La memoria descriptiva del servicio es copia del pliego técnico.

Define claramente y entiende las tareas del coordinador y azafatas/os

Plan de contingencias escasamente desarrollado, que solo avalan con su experiencia en anteriores contratos con RTVE.

No especifica gestión de la calidad en la prestación del servicio.

Calidad de la oferta: 15 puntos

Describen el proceso y criterios de selección de personal detallado a través de su base de datos, otras herramientas que consideramos efectivo.

Valoramos muy positivamente el plan de formación propuesto con formación específica sobre protocolo de recepción de invitados e instalaciones de RTVE.

Especifica el uso de teléfonos móviles para todos sus trabajadores.

Descripción detallada de los uniformes adaptados al servicio con opciones entre los que RTVE podrá elegir, con fotografías. Detalle con medidas y fotografías de las placas de identificación que llevarán los azafatas/os.

Los curriculums que presentan de los que serán los responsables del contrato, tienen amplia experiencia en la prestación específica del servicio de azafatas/os.

RANDSTAD PROJECT SERVICE: 31 puntos**Solución aportada: 17 puntos**

Aportan claro y completo organigrama del operativo del servicio. Definen y entienden claramente la figura del Coordinador y la de azafatas/os.

Aportan gráfico muy completo de la gestión del servicio desde el inicio.

Se valora muy positivamente la mejora ofrecida sobre lo indicado en el apartado 3 del pliego técnico. Reducen a 3 horas la posibilidad de anulación de un servicio por parte de RTVE.

Aportan manuales de procedimiento, indicadores de cumplimiento del servicio, plan de contingencias, gestión de incidencias, que vemos adecuados, factibles y completos. Valoramos positivamente el plan de acogida, muy completo, para nuevos empleados.

Incorporan diseño de seguimiento del servicio, informes de seguimiento, propuesta de comunicaciones que no se corresponde exactamente con lo requerido.

Aporta plan de control de la calidad detallado. Incluyen Encuestas de Calidad o satisfacción que no vemos que sean factibles para el servicio a prestar en RTVE.

Calidad de la oferta: 14 puntos

Describen el proceso y criterios de selección de personal detallado a través de su base de datos, otras herramientas propias que consideramos efectivo.

Especifica uso del móvil solo para el Coordinador del servicio y no para todo su personal. Lo sustituye por walkies.

Descripción detallada de los uniformes con opciones entre los que RTVE podrá elegir, con fotografías. No hacen mención a las placas de identificación.

Plan de formación que nos parece muy genérico y no específico para el servicio de azafatas/os.

Los curriculums que presentan de los que serán los responsables del contrato, tienen amplia experiencia en la prestación específica del servicio de azafatas/os.

WAKEFUL S.L. : 3**Solución aportada: 0 puntos**

Presentan una oferta técnica que corresponde a servicios de seguridad y no a los servicios objeto de este expediente con constantes referencias a materias y personal de seguridad. Habla de puesto de vigilancia, armamento, inspector de servicio, rondas, convenio colectivo de empresas de seguridad, oficina de seguridad. Incluso en la fase de contratación mencionan la licencia de armas, mencionan al responsable de seguridad de RTVE. Todo esto no es el objeto de contratación de este expediente.

La organización del servicio corresponde a otro tipo de servicio, nos parece orientado a personal de vigilancia y seguridad. Incorpora Informes Diarios de Servicio donde se mencionan: relevos, controles de accesos, intervenciones, que no son funciones del objeto de esta contratación.

Presentan una descripción del servicio que es una copia literal del pliego técnico. No aporta soluciones ni mejoras.

Mencionan un *inspector de servicio* que realizará al menos dos visitas de inspección física en el centro cada semana. A continuación, hablan de visitas con periodicidad semanal. No queda claro, sobre todo cuando el responsable del contrato en RTVE considera estas visitas una cuestión fundamental en la ejecución del servicio. En los pliegos se especifica claramente que el responsable del contrato que deberá acudir a cada sede un mínimo de dos veces por semana. A continuación, mencionan un *jefe de servicios*. No tenemos claro a que equivale esta figura con las especificaciones del pliego técnico.

Aportan *Modelo de informe de inspección* que no se corresponde con el objeto de esta contratación.

Sistemas de control de calidad no los vemos de fácil ni útil aplicación en RTVE. En los controles de calidad de prestación del servicio mencionan la utilización del *mystery shopper*, no lo vemos adecuado para utilizarlo durante el desarrollo de la prestación de este servicio en las instalaciones de RTVE.

Mencionan manual de procedimiento del servicio, pero no lo aportan.

Calidad de la oferta: 3 puntos

Describen el proceso y criterios de selección de personal detallado.

Los uniformes que presentan son para personal de seguridad o mantenimiento. Aportan fotografías. No los vemos adecuados ni prácticos para el servicio de azafatas/os objeto de este contrato.

Plan de formación que nos parece muy genérico y no específico para el servicio de azafatas/os.

Especifica el uso de teléfonos móviles para todos sus trabajadores.

El perfil profesional del personal que gestionará el servicio tiene experiencia en la gestión de equipos, pero no es específica en servicios de azafatas/os

Resumen Puntuación Lote 1: Servicio de Azafatos/Azafatas de acompañamiento de invitados y visitas para CRTVE de Madrid.

LICITADOR	Solución aportada	Calidad de la oferta	Total
BEST WAY	18	16	34
PRINTES SECURITY	5	5	10
ACTIVA UTE	7	7	14
ILUNION	16	16	32
EXTERNA SERVICIOS	5	5	10
SOMOS LA AGENCIA	9	15	24
RANDSTAD	17	14	31
WAKEFUL	0	3	3

Resumen Puntuación Lote 2: Servicio de Azafatos/Azafatas de acompañamiento de invitados y visitas para CRTVE de Barcelona.

LICITADOR	Solución aportada	Calidad de la oferta	Total
BEST WAY	18	16	34
PRINTES SECURITY	5	5	10
ILUNION	16	16	32
EXTERNA SERVICIOS	5	5	10
SOMOS LA AGENCIA	9	15	24
RANDSTAD	17	14	31
WAKEFUL	0	3	3



Corporación Radio Televisión Española, S.A., S.M.E.
