

S-00934-2022 Servicio de Auxiliares

INFORME DE VALORACIÓN TÉCNICA SUBJETIVA

Empresas presentadas:

LOTE 1:

- SERVEIS INTEGRAL FINQUES URBANES S.L.
- UTE ILUNION PRODUCCIÓN

LOTE 2:

- SERVEIS INTEGRAL FINQUES URBANES S.L.
- UTE ILUNION PRODUCCIÓN

LOTE 3:

- SERVEIS INTEGRAL FINQUES URBANES S.L.
- UTE ILUNION PRODUCCIÓN
- ACTIVA UTE

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.

Criterios de Valoración subjetiva:

Solución aportada: hasta 18 puntos

- *Metodología para la gestión, tramitación de las peticiones de servicios, seguimiento de los servicios y facturación.*
- *Gestión y organización del servicio en sede.*
- *Metodología para la supervisión del servicio prestado.*
- *Controles de calidad a aplicar en la prestación del servicio.*

Calidad de la oferta: hasta 18 puntos

- *La memoria explicativa de la solución ofrecida que muestre el cumplimiento de todos y cada uno de los aspectos exigidos en el pliego técnico, explicado 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 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 currículum vitae.*

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

SERVEIS INTEGRAL FINQUES URBANES, S.L. Se presenta a los tres Lotes

Las Ofertas Técnicas presentadas para cada Lote son idénticas y solo varían en el número de servicios fijos de Madrid, Barcelona y Canarias (Gran Canaria y Tenerife), en la dirección de las sedes de la empresa en cada uno de los lugares, medios materiales por cada Lote y uso de móvil por cada Lote

1. SOLUCIÓN APORTADA: 5 puntos

- En la presentación de la metodología para la gestión del servicio hay un error importante de partida:

“Durante la vigencia del contrato, cualquier modificación en el número de la plantilla de personal, en el horario o en la organización del personal, para readaptarla y ajustarla a la realidad del momento.... será revisada durante todo el proceso de prestación del servicio, de manera consensuada con los responsables del servicio”

Como responsable del servicio, RTVE no tiene que consensuar nada en cuanto a plantilla de su personal, ni horario, ni organización. RTVE pide servicios que deben ser provistos por parte de la empresa.

- Presentan organigrama de mandos y definición de competencias de cada uno de los integrantes de la cadena de mandos, así como un canal de información operativo y libro de servicio.

- En cuanto a la tramitación de las peticiones de servicios, hay también otro error importante. Define la petición de servicio como *“toda solicitud en la que RTVE desea para responder a las necesidades que no se puedan cubrir con los servicios fijos”*

RTVE hace peticiones, tanto de servicios fijos, como de variables. Ambos, pueden variar cada día y cada semana, razón por la cual se hacen calendarios semanales de peticiones de servicios.

- Presentan un procedimiento de gestión de las peticiones muy detallado, pero no transmite agilidad. La petición de servicios, en muchas ocasiones, requiere respuestas rápidas y urgentes.
- Establecen calendario de reuniones para seguimiento del servicio.
- Presentación de informe semanal de servicios para su facturación.

-En la propuesta de Metodología y que los recalcan en calidad de actuales prestatarios del servicio:

“Es importante la FLEXIBILIDAD y ADAPTABILIDAD y RESPUESTA que hemos dado siempre y sobre todo en situaciones extremas que como prestatarios actuales del servicio ha incluido en alguna ocasión gestionar con éxito para RTVE el traslado desde otros municipios y alojamiento en el hotel donde se iba a transmitir el evento”

No se puede convertir en virtud la obligación. Es obligación del adjudicatario atender el pernocte de su personal, si así lo han considerado. En el caso de Madrid, el contrato obliga a atender a toda la provincia de Madrid, tal y como viene reflejado en el Pliego de Prescripciones Técnicas.

“Otro aspecto desde nuestra experiencia es la COMUNICACIÓN. Muchas veces por parte de RTVE puede haber más de un interlocutor, por lo que hay que mantener una comunicación fluida comunicación especialmente en los servicios variables”

-Por parte de RTVE solo hay un interlocutor en la petición de los servicios.

- Contemplan los tres tipos de servicios referidos en el Pliego de Prescripciones Técnicas y las características del Servicio de Coordinación. Pero no hacen ninguna referencia al Servicio de Auxiliares, que es la esencia de la prestación.

-Incluyen un plan muy detallado de los servicios FIJOS, incluyendo horarios y marcando que, “en caso necesario, el servicio se prestará entre el lunes y el domingo”. No se puede aceptar la propuesta realizada en el cuadro que presentan en su oferta, ya que circunscriben los servicios fijos de lunes a viernes y con un número de horas que pueden no corresponder con muchos de los servicios que se soliciten y que entren en el FIJO. RTVE solicita servicios a desarrollar de lunes a domingo, en cualquier período horario. No deja de ser errónea, la distinción de este tipo de servicios frente a los variables. Además, en el desglose de horarios de servicios FIJOS que presentan, hacen referencia a horas de servicios y no al tipo de servicios que viene indicado en el Pliego de Prescripciones Técnicas (130 servicios de clase F o su equivalente por semana en Madrid, 80 servicios de clase F o su equivalente por semana en Barcelona, 25 servicios de clase F o su equivalente en Gran Canaria y 4 servicios clase F o su equivalente en Tenerife), con los porcentajes de merma en las diferentes temporadas.

- No hacen mención a las 6 clases diferentes de servicios y sus modalidades

- Se indica que velarán por que los operarios estén debidamente cualificados. No solo debe velarse, debe asegurarse que el personal que preste sus servicios tenga “las habilidades suficientes, capacidad psicofísica y sensorial suficiente para ser capaces de atender y cubrir los servicios”, tal y como recoge el Pliego de Prescripciones Técnicas

- Presentan plan de cobertura de sustituciones y ausencias. Marcan como tiempo de respuesta ante ausencia no programada de 30 a 60 minutos. Este margen de tiempo no es operativo y puede suponer problemas graves a la hora de cubrir servicios.

- Presentan plan de contingencia muy detallado.

- La supervisión del servicio recae en el Jefe de Servicio y en el Supervisor del Servicio. Describe las competencias de cada uno. Se habla de una reunión mensual del Supervisor con el responsable del Contrato en RTVE, pero no recoge la obligatoriedad de dicho Supervisor de acudir a cada sede al menos dos días por semana.

- Presenta un plan de inspección para control de calidad (sistema informatizado CTI gCalidad). Ofrecen un control de calidad mensual con el responsable del Contrato en RTVE y hacen referencia a un Calendario de Controles que no existe en la propuesta.
- Respecto a los controles de calidad a aplicar en la prestación del servicio, presentan un plan general sobre indicadores de calidad y encuestas de satisfacción

2. CALIDAD DE LA OFERTA: 5 puntos

- Presentan plan de selección de personal general del grupo empresarial.
- Incluyen aquí un Manual de Procedimientos, que más bien debería haberse encuadrado en la Gestión y organización del servicio en sede, en el que entre otras cosas dice: *“Durante el mes de febrero, se entregará la planificación de las vacaciones anuales de todo el personal de Grupo SIFU al Responsable del Contrato de RTVE”*. Una vez más hay confusión con el desempeño de funciones. A RTVE no le interesa conocer los turnos de vacaciones del prestatario. A RTVE solo le importa el desempeño de los servicios que se solicitan diariamente, con puntualidad y diligencia.
- Incluyen aquí un Protocolo de trabajo del Auxiliar y del Coordinador
- Incluyen propuesta de uniforme de verano e invierno. Proporcionan de 2 a 3 unidades de cada una de las prendas. Sería deseable que aumentaran las unidades de polos de manga corta y larga, ya que el trabajo específico del servicio es de carga y descarga y si no tienen suficientes prendas de recambio, se producen situaciones no deseables de malos olores. Contemplan la posibilidad de ropa de abrigo, cuando debe ser una obligatoriedad, ya que muchos de los trabajos se realizan a la intemperie.
- Incluyen placas identificativas.
- Incluyen un listado con las prendas de ropa y EPI'S. Habría que asegurarse de la importancia de que dispongan de EPI'S, para garantizar el cumplimiento de las medidas legales establecidas en materia de prevención de riesgos laborales.
- Aportan los medios materiales que se solicitan en Pliego de Condiciones Generales para Madrid y arrendarán a RTVE el material solicitado para Barcelona y Canarias en dicho Pliego.
- No aportan los medios tecnológicos requeridos en el Pliego de Prescripciones Técnicas (la empresa adjudicataria dotará a su personal de teléfonos móviles para la comunicación con la Producción de los programas. En aquellos servicios con más de un auxiliar, al menos el Coordinador debe portar un teléfono. En los servicios cubiertos por un solo auxiliar, es imprescindible que porte un teléfono móvil). Sólo aportan 5 smartphone -claramente insuficientes- en Madrid, 3 en Barcelona 1 en Gran Canaria y 1 en Tenerife y unidades de walkies, que no funcionan e interfieren con las comunicaciones de los estudios.
- Describen programa informático de gestión automatizada del servicio.
- Presenta plan de formación general, pero no detallan específicamente formación sobre carga y descarga.
- Presenta plan de prevención de riesgos laborales.

- Presenta Currículo del Gerente Provincial de Madrid, del Jefe de Servicios de Barcelona-Vallés, del Gerente Provincial de Las Palmas y del de Tenerife.

UTE ILUNION PRODUCCION: se presenta a los tres Lotes

1. SOLUCIÓN APORTADA: 16 puntos

- Ofrece detalle de la experiencia en el desarrollo de servicios similares, además de haber sido prestatario de los mismos en años pasados en RTVE.
- Aportan diagrama del proceso de diseño y la planificación de la puesta en marcha del servicio, detallado. Entienden claramente la distinción entre servicios fijos y variables.
- Aportan organigrama de gestión del servicio.
- Aportan organigrama de mandos, los perfiles y las interrelaciones con RTVE.
- Hacen referencia explícita a las actividades del servicio de Coordinación y de Auxiliares, así como a la tipología de servicios y a la clasificación de los mismos, recogida en Pliego de Prescripciones Técnicas.
- Presentan plan proactivo en la gestión del servicio.
- Compromiso de cláusula de confidencialidad en los contratos de los trabajadores.
- Compromiso de flexibilidad en la prestación del servicio.
- Plan de cobertura de sustituciones y personal de reserva claro y factible.
- Plan de instrucción a sus trabajadores sobre la Filosofía de la Externalización, que deja claras las competencias del contratador y del prestatario.
- Compromiso de realización de dos visitas semanales por sede por parte del responsable del Contrato
- Plan detallado de seguimiento del servicio.
- Presenta plan de auditorías del servicio.
- Presentan un plan general sobre indicadores de calidad y encuestas de satisfacción y un plan detallado específico de calidad del servicio objeto del contrato (sistema informatizado CTI gCalidad).
- Con la oferta presentada queda claro que han entendido el servicio a prestar para RTVE y su complejidad tanto en la gestión como en la ejecución.

2. CALIDAD DE LA OFERTA: 17 puntos

- Detalla el proceso de selección de personal.
- Propuesta de Uniforme detallado y adecuado. Se valora la dotación de 4 polos de manga corta y 4 de manga larga, ya que la prestación del servicio se basa en el esfuerzo físico. Incluyen dotación de EPI'S.
- Aportan teléfonos móviles para cada coordinador de cada servicio, tal y como se recoge en el Pliego de Prescripciones Técnicas.
- Aportan los medios materiales que se exigen en el Pliego de Condiciones Generales en los tres lotes.
- Al margen de las aportaciones ya descritas, también aportan un plan de estabilidad de empleo y minimización del absentismo, convenio colectivo propio y ventajas sociales para sus empleados. Detalla plan de igualdad y plan de conciliación de vida laboral y familiar. Se valora muy positivamente.
- Plan de formación detallado y adecuado al tipo de servicio que se requiere. Ofrece plan de formación continua y detalla las acciones formativas
- Presenta plan de prevención de riesgos laborales
- Incluye un Manual de Procedimientos específicos sobre el servicio a prestar en RTVE
- Incluyen currículum del Director de Operaciones, del Jefe de Proyecto y de los Supervisores de los 3 Lotes.

ACTIVA UTE Se presenta solo al Lote 3

1. SOLUCIÓN APORTADA: 6 puntos

- Presentación de la empresa. Ofrece detalle de la experiencia en el desarrollo de servicios similares en eventos y espectáculos.
- Aportan y describen la estructura del servicio.
- Hacen referencia explícita a la tipología de servicios, a la diferenciación entre servicios fijos y variables y a la clasificación de los mismos, recogida en Pliego de Prescripciones Técnicas. Hay cierta confusión entre servicios y fijos y variables porque mencionan que los servicios variables podrán hacerse cualquier día y en cualquier horario, cuando es una característica que también afecta a los servicios fijos.
- Aportan diagrama y descripción de gestión y tramitación de petición de servicios.
- Aportan y describen Manual de Procedimiento del servicio para los coordinadores. Se ajustan a la descripción del servicio de Coordinación del Pliego de Prescripciones Técnicas, pero marcan un horario para los coordinadores (8 a 16 horas) que no se puede aceptar a priori porque

dependerá del servicio. Quizás esto da prueba de cierto error en la concepción del servicio de coordinación.

- Aportan y describen Manual de Procedimiento del servicio para los auxiliares. Nos informan sobre la experiencia del personal de la empresa en el movimiento de materiales y también en el montaje de estructuras para eventos, competencia ésta que no es objeto de esta licitación. Vuelven a marcar horarios para el servicio fijo y para el variable que no se ajustan a las exigencias del Pliego de Prescripciones Técnicas.
- Aportan como canales de información el correo electrónico, plataforma de gestión y Whatsapp, cuando el teléfono es también fundamental como canal de comunicación.
- No queda bien definido el modelo de gestión del servicio en la sede.
- No queda bien definido el procedimiento para la resolución de conflictos.
- La supervisión del servicio vuelve a ser solamente una copia de la descripción de la gestión del mismo.
- Presentan una estrategia de calidad con indicadores de seguimiento y un plan de detección de riesgos y de mitigación de los mismos.

2. CALIDAD DE LA OFERTA: 7 puntos

- No ofrece plan alguno de selección del personal.
- Ofrece identificación del personal y catálogo de Uniformes, aunque no señala número de unidades con que se dota a cada trabajador. Dotación de EPI'S.
- Aportan emisoras de walkies, pero no uso de móviles, porque dicen que es peligroso en el desarrollo del trabajo a realizar. Tan peligroso como el uso de walkies. Es una exigencia dentro del Pliego de Prescripciones Técnicas para la correcta comunicación de instrucciones y localización.
- Ofrece una relación de medios materiales que no son objeto del Pliego de Condiciones Generales. Es verdad que se incluyen los carros manuales y transpaleta exigida, pero sobra el resto de material, que produce confusión sobre el objeto del servicio (camiones, arneses, tornillería, sierras).
- Dispone de plan de prevención de riesgos laborales.
- Presentan plan de formación continua que se valora adecuado.
- Incluyen currículum del Gestor del servicio y del responsable del servicio.

Resumen Puntuación Lote 1: Servicio de Auxiliares Madrid.

LICITADOR	Solución aportada	Calidad de la oferta	Total
SERVEIS INTEGRAL FINQUES URBANES S.L.	5	5	10
UTE ILUNION PRODUCCIÓN	16	17	33

Resumen Puntuación Lote 2: Servicio de Auxiliares Barcelona.

LICITADOR	Solución aportada	Calidad de la oferta	Total
SERVEIS INTEGRAL FINQUES URBANES S.L.	5	5	10
UTE ILUNION PRODUCCIÓN	16	17	33

Resumen Puntuación Lote 3: Servicio de Auxiliares Canarias

LICITADOR	Solución aportada	Calidad de la oferta	Total
SERVEIS INTEGRAL FINQUES URBANES S.L.	5	5	10
UTE ILUNION PRODUCCIÓN	16	17	33
ACTIVA UTE	6	7	13