

VALORACIÓN TÉCNICA SUBJETIVA

S-00822-2023

Servicio de azafatas y azafatos de acompañamiento y asistencia

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.
- ILUNION OUTSOURCING S.A.
- RANDSTAD PROJECT SERVICE
- AUXTEGRA INTEGRACIÓN SOCIAL S.L
- PRODUCCIONES ANIMARTE 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.
- ILUNION OUTSOURCING S.A.
- RANDSTAD PROJECT SERVICE

Lote 3: Servicio de Azafatos/Azafatas de acompañamiento de invitados y visitas para CRTVE de Canarias.

- ILUNION OUTSOURCING S.A.
- RANDSTAD PROJECT SERVICE
- PRODUCCIONES ANIMARTE 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.

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

AUXTEGRA INTEGRACIÓN SOCIAL (lote 1)

SOLUCIÓN APORTADA: 3

- En cuanto a la metodología para la gestión, nos ofrece datos de los diferentes mandos de la organización empresarial. Aquí destacamos ya que la empresa se dedica a actividades fundamentalmente en el sector de Seguridad. La definición que hace del Coordinador del servicio es muy clara al respecto, y no tiene nada que ver con los servicios objeto de esta licitación. Incorpora además el teléfono de un centro de control que es mas apto para servicios de seguridad que para los servicios requeridos de azafatas/os.
- Se echa en falta un interlocutor directo responsable del servicio de azafatas/os con el responsable del contrato de RTVE, ya que el coordinador lo es del contrato y el supervisor es para visitas de control y seguimiento.
- La definición que hace de Azafatas/os de servicio (“se encargarán de hacer cumplir todas las normas establecidas y ofrecer a los visitantes toda la información necesaria. Comunicará a los responsables de equipo cualquier deficiencia al servicio que proceda”) no es lo estipulado en el Pliego de Prescripciones Técnicas
- Nos hablan de un Plan de Transición del Servicio que ofrece aspectos preocupantes, como que una vez resuelta la licitación a su favor, analizan la oferta económica y técnica para ver si se están adaptadas a la realidad del contrato de servicios antes de firmar el contrato o dan por supuesta la subrogación del personal de la prestataria actual y dejan la visita a las instalaciones, el conocimiento de los servicios concretos a prestar y la toma de contacto con los responsables del contrato en RTVE para el momento de la puesta en marcha del servicio.
- No especifican nada sobre el canal de intercomunicación para la tramitación de los servicios o la facturación.
- En cuanto al seguimiento de los servicios ofrecen un plan de medidas correctoras que nos propondrán, si así lo observan, cuando este servicio está muy definido por las producciones de los programas o Relaciones Públicas y es la empresa prestataria la que debe adaptarse a nuestras exigencias contempladas en el Pliego de Prescripciones Técnicas. También ofrecen un plan exhaustivo de reuniones de control, cuando, en estos servicios el control es prácticamente diario, así como lo es la comunicación entre la empresa prestataria y el responsable del contrato de RTVE. Incluso incluyen reuniones entre el responsable del contrato en RTVE y los propios trabajadores que prestan los servicios de azafatas/os, cuando no debe ser así.
- En cuanto a la gestión y organización del servicio, ofrecen una plataforma de gestión que ponen a disposición del responsable del contrato de RTVE. De ninguna manera, RTVE utilizará plataformas de la empresa para comunicar servicios, incidencias, cambios o cualquier contingencia.
- No hay compromiso claro del Coordinador de la empresa de presencia en sede de al menos dos veces por semana.

- Presenta plan de contingencia, pero, una vez más, dirigido a personal de servicios auxiliares, de personal de seguridad y vigilancia, no de azafatas/os, objeto de esta licitación. Habla de situaciones como “rotura de conducciones, deterioro en cierres y accesos”, que nada tienen que ver con el servicio objeto de la licitación.
- En cuanto a la metodología para a supervisión del servicio prestado ofrecen un plan de inspección de los servicios. Una vez más, la inspección se basa en aspectos relativos a servicios auxiliares, no de azafatas/os.
- En cuanto a los controles de calidad a aplicar en la prestación del servicio, ofrecen un seguimiento mediante indicadores KPI y ofrecen un plan de gestión de Reclamaciones, nada adecuado y operativo al desarrollo del servicio en cuestión.

CALIDAD DE LA OFERTA: 3

- Detalla plan de selección de personal.
- Detalla uniformidad, incluidas placas identificativas. Una vez más las placas son de Auxiliares de servicios y no de azafatas/os. Detalla uniforme.
- Los medios materiales y técnicos descritos responden a personal auxiliar de vigilancia y seguridad no a personal de azafatas/os.
- Vuelven a hacer referencia al Centro de Control Operativo como servicio de urgencia 24 horas, que no es el canal operativo adecuado de atención y comunicación para el servicio objeto de esta licitación.
- Cuentan con Centro de Formación propio y presentan plan de formación específico para azafatas/os.
- Presentan únicamente Curriculum Vitae de Coordinador del Contrato y Suplente.
- Sede en Madrid.

BEST WAY (lote 1 y lote 2)

SOLUCIÓN APORTADA: 14

- Incluyen amplia experiencia específica en el sector de azafatas/os.
- Aporta modelo organizativo de la empresa y de gestión pormenorizados y metodología de supervisión del servicio prestado, basado en tres herramientas automatizadas, que puede adaptar a lo que dicte RTVE para el desarrollo de los servicios
- Describe la dotación del equipo de trabajo que pondría a disposición de RTVE, aunque hay cierta confusión entre el Coordinador y el Responsable del contrato. Compromiso de que el Responsable del contrato acuda a sede al menos dos veces por semana.
- Por su experiencia en el sector, cuentan con back up importante de personal para atender cualquier contingencia e imprevisto.
- Ofrecen explicación sobre la organización del servicio en cada sede y expresan necesidades para llevarlo a cabo debidamente, aunque algunas no serán viables por las características del servicio (listados de caras, reuniones de organización...).
- Confusión entre servicio mínimo y servicio tipo.
- Compromiso de presentación en el servicio 15 minutos antes de su comienzo y firma de cláusula de confidencialidad de todos sus trabajadores.

- Ofrecen sistema de gestión de calidad del servicio certificado por RINA.
- Plan de contingencias muy pormenorizado y adecuado a la prestación del servicio.

CALIDAD DE LA OFERTA: 12

- Aporta manual de procedimiento para la selección de personal, definición de perfiles para coordinador y azafata/o, aunque hay confusión con la figura del Coordinador de cada servicio.
- Presenta plan de formación específico para la prestación de servicios objeto de la licitación (plan de acogida y formación continua).
- Cuentan con Plan de Igualdad y Sostenibilidad.
- Aportan descripción de uniformes adecuada y flexibilidad para acordarlos con RTVE, así como placas identificativas.
- No hace mención alguna a la necesidad de que el Coordinador o Azafatos del servicio lleven obligatoriamente teléfono móvil para la prestación del servicio.
- Aportan Curriculum Vitae de las responsables del Contrato en Madrid y Barcelona.
- Sedes en Madrid y Barcelona.

ILUNION (lote 1, lote 2 y lote 3)

SOLUCION APORTADA: 16

- Incluyen amplia experiencia específica en el sector de azafatas/os.
- Describen el servicio de Coordinación y de Azafatas/os tal y como aparece en Pliego de Prescripciones Técnicas
- Aportan diagrama del proceso de diseño y la planificación de la puesta en marcha del servicio, de forma general.
- Aportan organigrama de Prestación del servicio adecuado para el objeto del contrato.
- Aportan organigrama de mandos, los perfiles y las interrelaciones con RTVE.
- Aportan Manual de Procedimiento del servicio.
- Plan Proactivo de la gestión del servicio y Plan de Igualdad.
- Compromiso de confidencialidad de sus trabajadores.
- Compromiso de flexibilidad en la prestación del servicio para adaptarse a las necesidades de servicio.
- Describe escuetamente plan de contingencias y sustituciones.
- Plan pormenorizado de Seguimiento y Control, indicadores, encuestas de calidad, herramientas informáticas de control y supervisión.
- Plan de Calidad de servicio.
- Compromiso de asistencia en sede del Supervisor. Destinan a un Coordinador en Sede adecuándose a lo que solicite RTVE.

CALIDAD DE LA OFERTA: 16

- Ofrecen dimensionamiento humano a modo de ejemplo y que se adaptará a las necesidades del contrato.
- El perfil profesional del personal que prestará el servicio adolece de formación específica como azafata/o, aunque ofrece actitudes laborales adecuadas para la prestación del servicio objeto del contrato.
- Aportan proceso de selección del personal, incluyendo herramientas automatizadas para su optimización.
- Aportan el contenido del plan de formación, que lo impartirán durante el primer año de servicio.
- Aportan plan de estabilidad en el empleo.
- Convenio Colectivo propio, Plan de Igualdad, Plan de Conciliación de vida laboral y familiar y planes de acción social
- Descripción completa y gráfica del uniforme y las chapas identificativas
- Compromiso de dotar con móviles a todos sus trabajadores.
- Aporta Libro de Procedimiento del Servicio de Azafatas/os.
- Aportan Curriculum Vitae de toda la estructura organizativa de la empresa, incluyendo la de los supervisores de los tres lotes.
- Las sedes las comunican en el correspondiente sobre de Criterios de valoración automáticos.

PRODUCCIONES ANIMARTE (SMART WORKS) (lote 1 y lote 3)**SOLUCIÓN APORTADA: 14**

- Presentan y describe organigrama de mandos de la empresa.
- Describen el servicio de Coordinación y de Azafatas/os tal y como aparece en Pliego de Prescripciones Técnicas
- En cuanto a metodología para la gestión, hacen diferenciación entre servicios fijos y variables, cuando esta tipología no está recogida en el Pliego de Prescripciones Técnicas. Aunque parece mas un error de definición, puede producir dudas en la tramitación que proponen.
- Definen diagrama de tramitación de peticiones y tramitación de facturación, describen plan de trabajo en sedes y presentan Manuales de Procedimiento.
- En cuanto a gestión y organización del servicio en cada sede ofrecen Plataforma interna de comunicación en la empresa para tramitación, comunicación, geolocalización y seguimiento de los servicios.
- Presentan plan detallado de contingencias.
- Describen planteamiento para la gestión de calidad que habrán de crear.
- Plan de gestión de riesgos PRINCE 2.
- Plan de igualdad.

CALIDAD DE LA OFERTA: 13

- No aporta Plan de selección del personal.
- Describen uniformes.
- Describen brevemente el programa de formación y los ejes sobre los que debe pivotar, dando mucha importancia a la Prevención de Riesgos Laborales.
- Compromiso de dotar de teléfono móvil a todos sus trabajadores para el desempeño del servicio.
- Presentan Curriculum Vitae de los responsables del contrato y de las sedes con experiencia para la prestación de este servicio.
- Sedes en Madrid, Las Palmas y Tenerife.

RANDSTAD (lote 1, lote 2 y lote 3)**SOLUCIÓN APORTADA: 15**

- Incluyen amplia experiencia específica en el sector de azafatas/os.
- Describen el servicio de Coordinación y de Azafatas/os tal y como figura en Pliego de Prescripciones Técnicas, pero incluyendo otras funciones que no están recogidas en el Pliego de Prescripciones Técnicas y otras adicionales que, de ninguna manera, podrán realizar.
- Aportan organigrama del operativo del servicio.
- Aportan gráfico de la gestión del servicio, desde la puesta en marcha y procedimiento completo de trabajo, incluyendo modelo de facturación
- Aportan procedimientos, indicadores de cumplimiento del servicio, plan de contingencias, gestión de incidencias, desarrollo del servicio.
- Planes de acogida y seguimiento del servicio.
- Control telemático del personal con herramientas propias.
- Compromiso de presentación en el servicio 10 minutos antes de su comienzo y firma de cláusula de confidencialidad de todos sus trabajadores.
- Definición de los perfiles de coordinadores y azafatas/os.
- Convenio Colectivo propio.
- Plan de Igualdad.
- Medidas de conciliación profesional y personal.
- Plan de Calidad. Incluyen Encuestas de Calidad o satisfacción (ver “a los empleados de CRTVE”).
- Describe claramente las medidas para evitar cesión ilegal de trabajadores.
- Ofrece mejora en número de horas para la anulación de un servicio.

CALIDAD DE LA OFERTA: 13

- Detalle de los procesos de búsqueda y selección de personal con herramientas tecnológicas propias.
- Descripción y catálogo de uniformes No vemos correcta la incorporación del “top” como prenda de uniforme femenino. Se especifican placas de identificaciones.

- Especifica uso del móvil para el Coordinador del servicio y para todo su personal operativo.
- Presentan Plan de formación inicial e itinerarios muy completo y adecuado para el servicio objeto del contrato y Manuales de Procedimiento para los distintos servicios
- Presentan Curriculum Vitae de la responsable del contrato y responsables de las sedes con experiencia para la prestación del servicio.

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
AUXTEGRA INTEGRACIÓN SOCIAL	3	3	6
BEST WAY	14	12	26
ILUNION	16	16	32
PRODUCCIONES ANIMARTE	14	13	27
RANDSTAD	15	13	28

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	14	12	26
ILUNION	16	16	32
RANDSTAD	15	13	28

RESUMEN PUNTUACIÓN LOTE 3: Servicio de Azafatos/Azafatas de acompañamiento de invitados y visitas para CRTVE de Canarias.

LICITADOR	Solución aportada	Calidad de la oferta	Total
ILUNION	16	16	32
PRODUCCIONES ANIMARTE	14	13	27
RANDSTAD	15	13	28