

S-06751-2024 Servicio de azafatas y azafatos de acompañamiento y asistencia

INFORME DE VALORACIÓN TÉCNICA DE OFERTAS

1. Introducción

El presente informe tiene por objeto recoger la valoración técnica de las ofertas presentadas en la licitación para la contratación del 'Servicio de Azafatas y Azafatos de Acompañamiento y Asistencia' para los centros de producción de CRTVE en Madrid (Lote 1), Barcelona (Lote 2) y Canarias (Lote 3). Esta contratación responde a la necesidad de dar continuidad a un servicio imprescindible para la producción de programas de radio y televisión que requieren atención a invitados, colaboradores, público o artistas durante las grabaciones, emisiones y eventos corporativos organizados por la Corporación.

De acuerdo con la memoria justificativa, la creciente demanda de servicios por parte de diferentes áreas de CRTVE, junto con la ampliación de funciones prevista en el nuevo pliego técnico, hacen necesaria una valoración detallada de las propuestas presentadas, de cara a garantizar la adecuada prestación del servicio en las condiciones exigidas.

2. Criterios de Valoración Técnica

Las ofertas han sido valoradas conforme a los criterios establecidos en los Pliegos de la licitación, siendo estos:

- Metodología para la gestión, tramitación de servicios, seguimiento y facturación. Gestión y organización del servicio en cada sede (hasta 5 puntos).
- Metodología de supervisión del servicio y controles de calidad (hasta 5 puntos).
- Criterios de selección de personal, uniformidad y medios tecnológicos (hasta 10 puntos).
- Plan de formación específica y continua del personal asignado (hasta 5 puntos).
- Tiempo de respuesta ante imprevistos y servicios urgentes (hasta 10 puntos).
- Experiencia de los responsables del contrato (hasta 10 puntos).

3. Valoración Técnica de las Ofertas

1. ILUNION OUTSOURCING, S.A. – Lotes 1 y 2– VALORACIÓN TOTAL: 22,5 puntos

a. Metodología para la gestión, tramitación de servicios, seguimiento y facturación. Gestión del servicio en cada sede (hasta 5 puntos):

Para la gestión y tramitación de las peticiones de servicio, la empresa propone una aplicación informática destinada a que los responsables de RTVE introduzcamos dichas solicitudes. Esta propuesta resulta inadecuada, ya que no corresponde a RTVE asumir tareas propias del adjudicatario. La responsabilidad de gestionar, planificar y organizar los servicios debe ser asumida íntegramente por la empresa adjudicataria con sus propios medios.

En RTVE remitimos un calendario semanal de servicios, sujeto a continuas modificaciones, y exigimos un seguimiento exhaustivo y supervisión directa de cada uno de ellos. Se presupone que la herramienta informática mencionada por la empresa permite llevar a cabo esa gestión y control, pero no se ofrece ninguna descripción concreta al respecto. Por ejemplo, no se explica en ningún momento cómo se realiza el proceso de facturación.

En relación con la organización del servicio en cada sede, la empresa presenta un organigrama general en el que se identifican los mandos operativos correspondientes a cada centro de trabajo. Se incluye también un Libro de Procedimientos, que, sin embargo, omite las nuevas funciones asignadas a las azafatas y azafatos en el Pliego Técnico.

La empresa se compromete a una visita semanal por parte del supervisor, pero no menciona en ningún momento la obligación de presencialidad del responsable del contrato, que según el Pliego Técnico debe estar disponible al menos tres veces por semana en el centro de trabajo. Asimismo, aunque se indica que el supervisor estará localizable las 24 horas del día, no se aclara cuál es la disponibilidad real del responsable del contrato, que es la figura clave para garantizar la correcta ejecución diaria del servicio.

En cuanto al dimensionamiento del equipo, se establecen horas asignadas a los Coordinadores —entendiéndose que esta figura corresponde al responsable del contrato—, pero sin especificar cómo se garantiza su disponibilidad para atender y coordinar servicios que surjan de manera imprevista. Del mismo modo, se presenta un dimensionamiento de plantilla que no puede considerarse vinculante para RTVE, ya que la demanda de servicios depende de la programación y varía de forma constante.

Por último, la empresa indica que dispone de una herramienta de control de presencia para registrar la actividad de sus trabajadores.

Valoración: 2 puntos

b. Supervisión del servicio y controles de calidad (hasta 5 puntos):

La empresa presenta la herramienta gCalidad.com como su propuesta para el control de calidad del servicio. Sin embargo, la descripción del plan es genérica y no incluye una adaptación específica a las características y exigencias del servicio que se debe prestar en RTVE. El contenido parece corresponder a otro tipo de licitación o contrato, sin una adecuación real al objeto de este procedimiento.

En lo referente a la Coordinación de Actividades Empresariales (CAE), la empresa detalla únicamente las obligaciones que, a su juicio, corresponden a RTVE, incluyendo afirmaciones incorrectas como la referencia a “edificios de la Universidad”, que no guarda relación con este contrato. Por el contrario, no se hace mención a su propia obligación de mantener actualizada en el sistema CAE toda la documentación relativa a la empresa y a los trabajadores asignados al servicio, tal como exige la normativa vigente.

Valoración: 2,5 puntos.

c. Criterios de selección de personal, uniformes y medios tecnológicos (hasta 10 puntos):

La empresa describe con cierto detalle su sistema de selección de personal, incluyendo las fases del proceso y los perfiles buscados. No obstante, en lo que respecta a la experiencia requerida, se establece un mínimo de tres meses en el puesto, lo cual resulta claramente insuficiente para un servicio que, por su naturaleza, exige capacidad de reacción, habilidades interpersonales y experiencia consolidada. En muchos casos, los servicios se desarrollan en contextos exigentes, como programas en directo, actos institucionales o coberturas especiales, donde la improvisación no es una opción y la profesionalidad es indispensable.

En cuanto a la uniformidad, se ofrece una descripción parcial que no cumple con todos los requisitos recogidos en el Pliego Técnico. No se incluyen prendas como la chaqueta de verano, la prenda de abrigo ni los pañuelos o corbatas en los dos colores corporativos exigidos. La propuesta contempla la entrega de placas identificativas, lo cual sí se ajusta a lo requerido, y se recoge también la dotación de un teléfono móvil individual para cada azafata, aspecto que se valora positivamente por su utilidad operativa.

Valoración: 4,5 puntos.

d. Formación del personal asignado (hasta 5 puntos):

El plan de formación es uno de los aspectos mejor valorados de la oferta. Presenta una estructura clara dividida en fases a corto, medio y largo plazo. Se describen contenidos específicos, objetivos formativos y criterios de evaluación, incluyendo tanto la formación inicial como el reciclaje continuo. La propuesta refleja una intención clara de profesionalización del servicio, aunque no se especifican mecanismos de seguimiento adaptados a RTVE.

Valoración: 4,5 puntos.

e. Tiempo de respuesta a imprevistos (hasta 10 puntos):

La empresa propone un tiempo de respuesta de 4 horas ante imprevistos.

Valoración: 5 puntos.

f. Experiencia del equipo responsable del contrato (hasta 10 puntos):

Se incluye el currículum del jefe de proyecto y supervisores del Lote 1 y 2 pero no se aporta el de los coordinadores asignados a los diferentes lotes, lo cual impide valorar de forma completa la idoneidad del equipo técnico. Esta carencia es especialmente significativa en un servicio que requiere una interlocución ágil, diaria y bien definida entre RTVE y la empresa adjudicataria.

Valoración: 4 puntos.

2. SERVICIOS AUXILIARES SUREUSKADI, S.L. - VECTALIA – Lote 1 – VALORACIÓN TOTAL: 35 puntos

a. Metodología para la gestión, tramitación de servicios, seguimiento y facturación. Gestión del servicio en cada sede (hasta 5 puntos):

La empresa describe con detalle el proceso de transición en caso de relevo de adjudicatario, incluyendo la subrogación del personal conforme a lo establecido en los pliegos.

Expone de manera clara y estructurada el procedimiento de tramitación de las peticiones de servicios, el sistema de trabajo previsto y el conocimiento del calendario operativo y la duración de las prestaciones.

Se compromete a garantizar la asistencia del Jefe del Servicio al menos tres veces por semana, y asume correctamente las labores de coordinación en aquellos casos en los que el servicio se preste por un único recurso. Asimismo, se describe el equipo técnico asignado al contrato, incluyendo las funciones específicas de cada miembro.

La oferta incluye también un plan detallado de facturación de los servicios, así como una herramienta de control de presencia del personal. Se establece, como obligación operativa, que el personal se presente en la sede asignada con una antelación mínima de 10 minutos respecto al inicio del servicio.

Valoración: 4 puntos

b. Supervisión del servicio y controles de calidad (hasta 5 puntos):

La empresa aporta un plan específico de seguimiento y control del servicio, basado en formularios de evaluación, reuniones periódicas y encuestas de satisfacción. No obstante, se recuerda que, conforme a lo indicado en los pliegos, dichas encuestas deberán dirigirse exclusivamente al responsable del contrato de RTVE, como único usuario autorizado, y no a otros departamentos.

Valoración: 3 puntos

c. Criterios de selección de personal, uniformes y medios tecnológicos (hasta 10 puntos):

La oferta describe adecuadamente los perfiles profesionales requeridos, así como los criterios de experiencia y formación necesarios para el desempeño del servicio. Se detalla un procedimiento de selección propio que incluye evaluación presencial, pruebas prácticas y verificación de referencias y documentación aportada por los candidatos.

En cuanto a la uniformidad, se ofrece una descripción completa que se ajusta a los requisitos del Pliego, incluyendo la incorporación de ropa de abrigo, placas de identificación y un protocolo interno de instrucciones sobre el uso del uniforme. No se especifica el número de prendas entregadas por temporada, aunque sí se garantiza la reposición inmediata en caso de deterioro. Se contempla además la dotación de teléfono móvil para todo el personal asignado.

Valoración: 6 puntos

d. Formación del personal asignado (hasta 5 puntos):

Se presenta un plan adecuado de formación inicial, continua y de reciclaje, que abarca tanto al personal de nueva incorporación como al personal subrogado. La empresa se compromete a valorar la formación previa de este último y a garantizar que todo el equipo disponga de la capacitación necesaria antes del inicio de los servicios.

Valoración: 4 puntos

e. Tiempo de respuesta a imprevistos (hasta 10 puntos):

La empresa propone un tiempo de respuesta de 1 hora para la cobertura de servicios no previstos con antelación, lo cual representa una mejora sustancial respecto al mínimo exigido en los pliegos.

Valoración: 10 puntos

f. Experiencia del equipo responsable del contrato (hasta 10 puntos):

Se incluye el currículum vitae de los tres responsables asignados al contrato, todos ellos con experiencia acreditada en la coordinación de equipos de servicios similares, lo cual se valora positivamente en relación con los criterios establecidos.

Valoración: 8 puntos

3. UTE SCG TRÉBOL - GRUPO OSGA – Lote 1 – VALORACIÓN TOTAL: 22,5 puntos

a. Metodología para la gestión, tramitación de servicios, seguimiento y facturación. Gestión del servicio en cada sede (hasta 5 puntos):

La empresa presenta tanto un organigrama general como uno específico para el desarrollo del servicio en la sede de Madrid, en el que se describen de forma detallada las funciones asignadas a cada puesto y el plan completo de puesta en marcha del servicio. Asimismo, se incluye un plan de transición orientado a la correcta incorporación del personal subrogable, conforme a lo establecido en el Pliego Técnico.

Se aporta una herramienta informática (KVP) destinada a la gestión, planificación y control de tareas, así como al registro de la presencia del personal asignado al servicio.

La metodología de trabajo del equipo de azafatas y azafatos se describe con claridad y suficiente detalle, mostrando una comprensión adecuada del funcionamiento operativo.

No obstante, la propuesta no recoge el compromiso expreso de asistencia presencial del jefe o responsable del servicio en cada sede un mínimo de tres días por semana, tal como se exige en el Pliego Técnico, lo que representa una carencia significativa en términos de seguimiento directo y control de la ejecución.

Valoración: 3 puntos.

b. Supervisión del servicio y controles de calidad (hasta 5 puntos):

La empresa aporta un plan general de calidad que detalla las fases de seguimiento y control del servicio, incluyendo visitas de supervisión. Se describen procedimientos internos de control y encuestas de satisfacción a los usuarios, lo cual no es conforme al modelo de servicio definido por RTVE, en el que únicamente el responsable del contrato debe emitir valoraciones sobre la calidad del servicio. Este enfoque representa una desviación del planteamiento exigido y una limitación en la aplicabilidad del plan.

Valoración: 3 puntos.

c. Criterios de selección de personal, uniformes y medios tecnológicos (hasta 10 puntos):

La empresa describe de forma general su plan de selección de personal, el cual se apoya en el portal de empleo corporativo del Grupo OSGA. No obstante, los criterios definidos en relación con la formación y la experiencia requerida no alcanzan el nivel de exigencia esperado para este tipo de servicios, especialmente en entornos institucionales y de atención al público de alta visibilidad.

En cuanto a la uniformidad, se ofrece una descripción detallada que se ajusta a las especificaciones del Pliego Técnico. Se contempla la entrega de dos dotaciones completas por trabajador, con un plan de renovación semestral. Asimismo, se incluye ropa de abrigo y placas de identificación, cumpliendo con los elementos exigidos.

La empresa recoge también la dotación de un teléfono móvil para todo el personal asignado al servicio, lo que contribuye a una mayor operatividad y capacidad de respuesta.

Valoración: 4 puntos.

d. Formación del personal asignado (hasta 5 puntos):

El plan de formación se presenta de forma estructurada y con planificación temporal. Se especifica que el seguimiento será responsabilidad del jefe de formación del grupo. No obstante, su adaptación específica al servicio de RTVE es limitada.

Valoración: 3,5 puntos.

e. Tiempo de respuesta a imprevistos (hasta 10 puntos):

El tiempo de respuesta para servicios urgentes es de 4 horas.

Valoración: 5 puntos.

f. Experiencia del equipo responsable del contrato (hasta 10 puntos):

Se incluye el currículum del gerente territorial de la zona centro como responsable del contrato, pero no se aporta el del responsable directo del servicio, figura imprescindible para la operativa diaria. Esta carencia impide valorar con precisión la idoneidad del equipo técnico propuesto para la gestión del contrato en Madrid.

Valoración: 4 puntos.

4. INTERIM SERVICES SOLUTIONS, S.L. – Lote 1 – VALORACIÓN TOTAL: 20,5 puntos

a. Metodología para la gestión, tramitación de servicios, seguimiento y facturación. Gestión del servicio en cada sede (hasta 5 puntos):

La empresa presenta de forma detallada y coherente su enfoque metodológico, transmitiendo una filosofía clara sobre el servicio de azafatas y azafatos, alineada con los principios de atención, proactividad y eficacia operativa. Se describe correctamente el procedimiento para la tramitación de las peticiones de servicios, evidenciando un conocimiento adecuado de la operativa requerida por RTVE.

La responsable del servicio se compromete a acudir presencialmente a la sede al menos tres veces por semana, asumiendo además plena disponibilidad tanto para el seguimiento diario como para la cobertura de imprevistos, lo cual refuerza la capacidad de respuesta del equipo.

Se expone un organigrama de mandos que define claramente los roles y funciones de los responsables, y se propone un modelo de prestación de servicios basado en la comunicación fluida y continua entre la empresa y RTVE.

El plan de facturación se detalla adecuadamente, aunque presenta un enfoque incorrecto al calcular los servicios en función de las horas de trabajo por empleado, en lugar de por servicio prestado, como exige el contrato. Asimismo, se incluye una herramienta de control de presencia del personal. No obstante, se echa en falta la inclusión explícita de una cláusula de confidencialidad aplicable a los trabajadores asignados.

Valoración: 3,5 puntos.

b. Supervisión del servicio y controles de calidad (hasta 5 puntos):

El plan de calidad propuesto contempla mecanismos de control, incluyendo inspecciones y seguimiento por parte del equipo. Sin embargo, incluye encuestas de satisfacción dirigidas a los invitados y otros usuarios del servicio, lo cual no se ajusta al modelo establecido en el Pliego, que establece que la única valoración debe realizarla el responsable del contrato. Esta desviación del enfoque solicitado reduce la eficacia del sistema de control propuesto.

Valoración: 3 puntos.

c. Criterios de selección de personal, uniformes y medios tecnológicos (hasta 10 puntos):

El sistema de selección de personal está descrito con cierto detalle, e incluye procesos de criba, entrevistas y formación previa. La uniformidad propuesta es adecuada, cumpliendo con los requisitos en cuanto a dotación completa, ropa de abrigo y placas de identificación. Además, se proporciona un teléfono móvil a cada trabajador. El calzado se selecciona específicamente por su comodidad, lo que denota atención al tipo de servicio. En conjunto, esta propuesta es sólida.

Valoración: 7 puntos.

d. Formación del personal asignado (hasta 5 puntos):

El plan formativo se presenta con estructura general pero sin una planificación detallada en fases o temporalización. Se definen los objetivos, pero no se explicitan los mecanismos de seguimiento ni cómo se adaptará la formación a nuevas necesidades durante el contrato.

Valoración: 2 puntos.

e. Tiempo de respuesta a imprevistos (hasta 10 puntos):

La empresa propone tiempos de respuesta de entre 24 y 48 horas para servicios urgentes, lo cual no solo no mejora lo exigido en el Pliego, sino que puede considerarse insuficiente para garantizar la cobertura adecuada del servicio ante necesidades imprevistas.

Valoración: 0 puntos.

f. Experiencia del equipo responsable del contrato (hasta 10 puntos):

Se aporta el currículum del responsable del contrato, quien cuenta con experiencia demostrada en la coordinación de servicios similares. No obstante, se echa en falta mayor información sobre el resto del equipo de gestión y su vinculación directa con la operativa diaria.

Valoración: 5 puntos.

5. RANDSTAD PROJECT SERVICES, S.L. – Lote 1 – VALORACIÓN TOTAL: 38 puntos

a. Metodología para la gestión, tramitación de servicios, seguimiento y facturación. Gestión del servicio en cada sede (hasta 5 puntos):

La empresa expone con claridad y detalle su filosofía de prestación del servicio de azafatas y azafatos, recogiendo la totalidad de las funciones requeridas en el Pliego Técnico. Además, incorpora una serie de medidas orientadas a evitar situaciones de cesión ilegal de trabajadores, lo cual se valora positivamente desde el punto de vista jurídico-laboral.

La tramitación de las peticiones de servicio y el procedimiento operativo general están descritos de forma adecuada y bien estructurada, demostrando un conocimiento riguroso de las dinámicas de trabajo en RTVE.

La propuesta incluye una mejora respecto al Pliego Técnico en lo relativo al plazo de anulación de servicios, reduciéndolo a tres horas, lo cual incrementa la flexibilidad operativa.

En cuanto a la presencialidad, la empresa plantea una distribución de la asistencia a la sede entre las tres responsables del contrato, garantizando la presencia de una de ellas al menos

tres veces por semana. Sin embargo, esta medida puede resultar poco adecuada desde el punto de vista de la operativa diaria, ya que la experiencia demuestra que es preferible contar con una única figura de referencia que ejerza el control in situ de manera continuada.

Se aporta un organigrama claro de los mandos a cargo del servicio, así como un plan de facturación detallado y conforme a los requisitos establecidos. También se incluye una herramienta de control de presencia del personal y se establece la obligación de que los trabajadores acudan a la sede con 15 minutos de antelación al inicio de cada servicio.

Valoración: 5 puntos.

b. Supervisión del servicio y controles de calidad (hasta 5 puntos):

El plan de calidad está bien estructurado y detallado. Incluye indicadores de rendimiento, análisis de incidencias, sistemas de evaluación continua y propuestas de mejora. La propuesta muestra un enfoque riguroso y profesional, alineado con los estándares requeridos en el pliego. También se incorporan procedimientos de contingencia y mecanismos de supervisión documentados, lo que permite garantizar la calidad en contextos variables.

Valoración: 5 puntos.

c. Criterios de selección de personal, uniformes y medios tecnológicos (hasta 10 puntos):

La empresa aporta un sistema de selección moderno y basado en herramientas tecnológicas propias de evaluación por competencias. Se definen perfiles profesionales ajustados a las necesidades del servicio, incluyendo requisitos de experiencia, actitud y disponibilidad. La uniformidad cumple lo exigido, con dotación de prendas de abrigo, calzado apropiado y placa identificativa. Se contempla además la entrega de un teléfono móvil por trabajador. Todo ello contribuye a una imagen corporativa sólida y un rendimiento operativo fiable.

Valoración: 9 puntos.

d. Formación del personal asignado (hasta 5 puntos):

El plan de formación está estructurado en tres niveles (corto, medio y largo plazo), con objetivos bien definidos, módulos temáticos, mecanismos de seguimiento y responsables asignados.

Valoración: 4 puntos.

e. Tiempo de respuesta a imprevistos (hasta 10 puntos):

Se compromete a un tiempo de respuesta de 3 horas para servicios urgentes, lo cual supone una mejora importante respecto a lo establecido en el pliego. Este compromiso demuestra capacidad operativa y flexibilidad ante imprevistos.

Valoración: 8 puntos.

f. Experiencia del equipo responsable del contrato (hasta 10 puntos):

Se presentan los currículos de tres responsables del servicio, todos ellos con experiencia acreditada. No obstante, son las mismas personas que figuran en la oferta para el Lote 2, lo que genera dudas razonables sobre la viabilidad de una dedicación completa y simultánea a ambos lotes. A pesar de ello, los perfiles son adecuados y cumplen con los criterios exigidos.

Valoración: 7 puntos.

6. PRODUCCIONES ANIMARTE, S.L. – Lote 1 – VALORACIÓN TOTAL: 14 puntos

a. Metodología para la gestión, tramitación de servicios, seguimiento y facturación. Gestión del servicio en cada sede (hasta 5 puntos):

La oferta presenta un error relevante al identificar incorrectamente el objeto de la licitación, ya que define el servicio como destinado a relaciones públicas, cuando en realidad el Pliego Técnico lo delimita exclusivamente como un servicio de acompañamiento y asistencia a invitados. Esta imprecisión denota una comprensión incompleta del alcance contractual.

La propuesta parece estar diseñada específicamente para su aplicación en las islas de Gran Canaria y Tenerife, pero ofrece escasa información concreta sobre el Lote 1, al que efectivamente se presentan.

En cuanto a la organización del servicio, se presenta un organigrama general centrado únicamente en Canarias, sin incluir un responsable específico para la sede correspondiente al Lote 1. Además, la descripción de los Coordinadores asignados a cada servicio resulta ambigua y genera confusión. No se contempla adecuadamente el procedimiento para aquellos servicios que solo requieren la intervención de una azafata o azafato, en cuyo caso, tal como establece el Pliego, el coordinador debe ser el responsable del contrato o de la sede.

La metodología para la tramitación de las peticiones de servicio presenta una clasificación incorrecta entre “servicios fijos” y “servicios variables”, un enfoque que no se ajusta a la realidad operativa de RTVE. Probablemente se refieran a “servicios habituales” y “servicios imprevistos”, pero la redacción no lo aclara, lo que compromete la claridad y aplicabilidad de la propuesta. De nuevo, se percibe una orientación de la oferta hacia la experiencia previa en Canarias, sin una adaptación suficiente a la compleja estructura de necesidades del Lote 1 en Madrid.

Asimismo, se asignan a las azafatas algunas funciones que no están contempladas en los Pliegos y que, por tanto, no corresponden al alcance del contrato, lo cual puede suponer un desajuste en la prestación.

La propuesta incorpora una herramienta informática para la gestión, comunicación, control y seguimiento de los servicios, así como un procedimiento específico para la facturación. Sin embargo, se señala que el responsable del contrato solo garantiza su presencia en sede dos días por semana, incumpliendo así la exigencia mínima del Pliego Técnico, que establece una disponibilidad presencial de al menos tres días semanales.

Valoración: 1 puntos.

b. Supervisión del servicio y controles de calidad (hasta 5 puntos):

El plan de calidad se basa en una estrategia general y en la metodología PRINCE2 para la gestión de riesgos, incluyendo indicadores de evaluación y seguimiento.

Valoración: 3,5 puntos.

c. Criterios de selección de personal, uniformes y medios tecnológicos (hasta 10 puntos):

La propuesta no incluye un plan detallado de selección de personal. Solo se hace referencia a que se contará con personas con experiencia y formación, sin definir mecanismos, fases del proceso ni criterios objetivos de valoración. En lo relativo a la uniformidad, se cumple con lo esencial, pero se observan carencias en elementos como el pañuelo/corbata en colores corporativos. Se dota a todo el personal de teléfono móvil, lo cual es positivo.

Valoración: 5 puntos.

d. Formación del personal asignado (hasta 5 puntos):

El plan de formación aparece mencionado, pero no desarrollado. Se hace referencia a una ampliación posterior que no aparece en la documentación entregada. La ausencia de contenidos, cronograma y responsables del seguimiento hace que la propuesta resulte claramente insuficiente.

Valoración: 2,5 puntos.

e. Tiempo de respuesta a imprevistos (hasta 10 puntos):

No se define ningún tiempo concreto de respuesta para servicios urgentes. En su lugar, se hace referencia a que esta información está contenida en el sobre B2, lo cual no es admisible dado que este apartado debe evaluarse exclusivamente en este apartado.

Valoración: 0 puntos.

f. Experiencia del equipo responsable del contrato (hasta 10 puntos):

Se aportan currículos del responsable general del contrato y de las responsables de la sede de Canarias. Sin embargo, no se aporta el currículo del responsable de la sede de Madrid, lo cual es especialmente grave al tratarse del Lote 1. La experiencia de una de las responsables es genérica y la otra no acredita experiencia suficiente en coordinación de equipos numerosos.

Valoración: 2 puntos.

7. VERDISSENY MANIPULATS, S.L. (GRUPO OSGA) – Lote 2 – VALORACIÓN TOTAL: 22,5 puntos

a. Metodología para la gestión, tramitación de servicios, seguimiento y facturación. Gestión del servicio en cada sede (hasta 5 puntos):

La empresa presenta tanto un organigrama general como uno específico para el desarrollo del servicio en la sede de Barcelona, en el que se describen de forma detallada las funciones asignadas a cada puesto y el plan completo de puesta en marcha del servicio. Asimismo, se incluye un plan de transición orientado a la correcta incorporación del personal subrogable, conforme a lo establecido en el Pliego Técnico.

Se aporta una herramienta informática (KVP) destinada a la gestión, planificación y control de tareas, así como al registro de la presencia del personal asignado al servicio.

La metodología de trabajo del equipo de azafatas y azafatos se describe con claridad y suficiente detalle, mostrando una comprensión adecuada del funcionamiento operativo.

No obstante, la propuesta no recoge el compromiso expreso de asistencia presencial del jefe o responsable del servicio en cada sede un mínimo de tres días por semana, tal como se exige en el Pliego Técnico, lo que representa una carencia significativa en términos de seguimiento directo y control de la ejecución.

Valoración: 3 puntos.

b. Supervisión del servicio y controles de calidad (hasta 5 puntos):

La empresa aporta un plan general de calidad que detalla las fases de seguimiento y control del servicio, incluyendo visitas de supervisión. Se describen procedimientos internos de control y encuestas de satisfacción a los usuarios, lo cual no es conforme al modelo de servicio definido por RTVE, en el que únicamente el responsable del contrato debe emitir valoraciones sobre la calidad del servicio. Este enfoque representa una desviación del planteamiento exigido y una limitación en la aplicabilidad del plan.

Valoración: 3 puntos.

c. Criterios de selección de personal, uniformes y medios tecnológicos (hasta 10 puntos):

La empresa describe de forma general su plan de selección de personal, el cual se apoya en el portal de empleo corporativo del Grupo OSGA. No obstante, los criterios definidos en relación con la formación y la experiencia requerida no alcanzan el nivel de exigencia esperado para este tipo de servicios, especialmente en entornos institucionales y de atención al público de alta visibilidad.

En cuanto a la uniformidad, se ofrece una descripción detallada que se ajusta a las especificaciones del Pliego Técnico. Se contempla la entrega de dos dotaciones completas por trabajador, con un plan de renovación semestral. Asimismo, se incluye ropa de abrigo y placas de identificación, cumpliendo con los elementos exigidos.

La empresa recoge también la dotación de un teléfono móvil para todo el personal asignado al servicio, lo que contribuye a una mayor operatividad y capacidad de respuesta.

Valoración: 4 puntos.

d. Formación del personal asignado (hasta 5 puntos):

El plan de formación se presenta de forma estructurada y con planificación temporal. Se especifica que el seguimiento será responsabilidad del jefe de formación del grupo. No obstante, su adaptación específica al servicio de RTVE es limitada.

Valoración: 3 puntos.

e. Tiempo de respuesta a imprevistos (hasta 10 puntos):

El tiempo de respuesta para servicios urgentes es de 4 horas.

Valoración: 5 puntos.

f. Experiencia del equipo responsable del contrato (hasta 10 puntos):

Se incluye el currículum del gerente territorial de la zona norte como responsable del contrato, pero no se aporta el del responsable directo del servicio, figura imprescindible para la operativa diaria. Esta carencia impide valorar con precisión la idoneidad del equipo técnico propuesto para la gestión del contrato en Barcelona.

Valoración: 4 puntos.

8. RANDSTAD PROJECT SERVICES, S.L. – Lote 2 – VALORACIÓN TOTAL: 38 puntos

a. Metodología para la gestión, tramitación de servicios, seguimiento y facturación. Gestión del servicio en cada sede (hasta 5 puntos):

La empresa expone con claridad y detalle su filosofía de prestación del servicio de azafatas y azafatos, recogiendo la totalidad de las funciones requeridas en el Pliego Técnico. Además, incorpora una serie de medidas orientadas a evitar situaciones de cesión ilegal de trabajadores, lo cual se valora positivamente desde el punto de vista jurídico-laboral.

La tramitación de las peticiones de servicio y el procedimiento operativo general están descritos de forma adecuada y bien estructurada, demostrando un conocimiento riguroso de las dinámicas de trabajo en RTVE.

La propuesta incluye una mejora respecto al Pliego Técnico en lo relativo al plazo de anulación de servicios, reduciéndolo a tres horas, lo cual incrementa la flexibilidad operativa.

En cuanto a la presencialidad, la empresa plantea una distribución de la asistencia a la sede entre las tres responsables del contrato, garantizando la presencia de una de ellas al menos tres veces por semana. Sin embargo, esta medida puede resultar poco adecuada desde el punto de vista de la operativa diaria, ya que la experiencia demuestra que es preferible contar con una única figura de referencia que ejerza el control in situ de manera continuada.

Se aporta un organigrama claro de los mandos a cargo del servicio, así como un plan de facturación detallado y conforme a los requisitos establecidos. También se incluye una herramienta de control de presencia del personal y se establece la obligación de que los trabajadores acudan a la sede con 15 minutos de antelación al inicio de cada servicio.

Valoración: 5 puntos.

b. Supervisión del servicio y controles de calidad (hasta 5 puntos):

El plan de calidad está bien estructurado y detallado. Incluye indicadores de rendimiento, análisis de incidencias, sistemas de evaluación continua y propuestas de mejora. La propuesta muestra un enfoque riguroso y profesional, alineado con los estándares requeridos en el pliego. También se incorporan procedimientos de contingencia y mecanismos de supervisión documentados, lo que permite garantizar la calidad en contextos variables.

Valoración: 5 puntos.

c. Criterios de selección de personal, uniformes y medios tecnológicos (hasta 10 puntos):

La empresa aporta un sistema de selección moderno y basado en herramientas tecnológicas propias de evaluación por competencias. Se definen perfiles profesionales ajustados a las necesidades del servicio, incluyendo requisitos de experiencia, actitud y disponibilidad. La uniformidad cumple lo exigido, con dotación de prendas de abrigo, calzado apropiado y placa identificativa. Se contempla además la entrega de un teléfono móvil por trabajador. Todo ello contribuye a una imagen corporativa sólida y un rendimiento operativo fiable.

Valoración: 8,5 puntos.

d. Formación del personal asignado (hasta 5 puntos):

El plan de formación está estructurado en tres niveles (corto, medio y largo plazo), con objetivos bien definidos, módulos temáticos, mecanismos de seguimiento y responsables asignados.

Valoración: 4 puntos.

e. Tiempo de respuesta a imprevistos (hasta 10 puntos):

Se compromete a un tiempo de respuesta de 3 horas para servicios urgentes, lo cual supone una mejora importante respecto a lo establecido en el pliego. Este compromiso demuestra capacidad operativa y flexibilidad ante imprevistos.

Valoración: 8 puntos.

f. Experiencia del equipo responsable del contrato (hasta 10 puntos):

Se presentan los currículos de tres responsables del servicio, todos ellos con experiencia acreditada. No obstante, son las mismas personas que figuran en la oferta para el lote 1, lo que genera dudas razonables sobre la viabilidad de una dedicación completa y simultánea a ambos lotes. A pesar de ello, los perfiles son adecuados y cumplen con los criterios exigidos.

Valoración: 7 puntos.

9. INTERIM SERVICES SOLUTIONS, S.L. – Lote 2 – VALORACIÓN TOTAL: 20,5 puntos

a. Metodología para la gestión, tramitación de servicios, seguimiento y facturación. Gestión del servicio en cada sede (hasta 5 puntos):

La empresa presenta de forma detallada y coherente su enfoque metodológico, transmitiendo una filosofía clara sobre el servicio de azafatas y azafatos, alineada con los principios de atención, proactividad y eficacia operativa. Se describe correctamente el procedimiento para la tramitación de las peticiones de servicios, evidenciando un conocimiento adecuado de la operativa requerida por RTVE.

La responsable del servicio se compromete a acudir presencialmente a la sede al menos tres veces por semana, asumiendo además plena disponibilidad tanto para el seguimiento diario como para la cobertura de imprevistos, lo cual refuerza la capacidad de respuesta del equipo.

Se expone un organigrama de mandos que define claramente los roles y funciones de los responsables, y se propone un modelo de prestación de servicios basado en la comunicación fluida y continua entre la empresa y RTVE.

El plan de facturación se detalla adecuadamente, aunque presenta un enfoque incorrecto al calcular los servicios en función de las horas de trabajo por empleado, en lugar de por servicio prestado, como exige el contrato. Asimismo, se incluye una herramienta de control de presencia del personal. No obstante, se echa en falta la inclusión explícita de una cláusula de confidencialidad aplicable a los trabajadores asignados.

Valoración: 3,5 puntos.

b. Supervisión del servicio y controles de calidad (hasta 5 puntos):

El plan de calidad propuesto contempla mecanismos de control, incluyendo inspecciones y seguimiento por parte del equipo. Sin embargo, incluye encuestas de satisfacción dirigidas a los invitados y otros usuarios del servicio, lo cual no se ajusta al modelo establecido en el Pliego, que establece que la única valoración debe realizarla el responsable del contrato. Esta desviación del enfoque solicitado reduce la eficacia del sistema de control propuesto.

Valoración: 3 puntos.

c. Criterios de selección de personal, uniformes y medios tecnológicos (hasta 10 puntos):

El sistema de selección de personal está descrito con cierto detalle, e incluye procesos de criba, entrevistas y formación previa. La uniformidad propuesta es adecuada, cumpliendo con los requisitos en cuanto a dotación completa, ropa de abrigo y placas de identificación. Además, se proporciona un teléfono móvil a cada trabajador. El calzado se selecciona específicamente por su comodidad, lo que denota atención al tipo de servicio. En conjunto, esta propuesta es sólida.

Valoración: 7 puntos.

d. Formación del personal asignado (hasta 5 puntos):

El plan formativo se presenta con estructura general pero sin una planificación detallada en fases o temporalización. Se definen los objetivos, pero no se explicitan los mecanismos de seguimiento ni cómo se adaptará la formación a nuevas necesidades durante el contrato.

Valoración: 2 puntos.

e. Tiempo de respuesta a imprevistos (hasta 10 puntos):

La empresa propone tiempos de respuesta de entre 24 y 48 horas para servicios urgentes, lo cual no solo no mejora lo exigido en el Pliego, sino que puede considerarse insuficiente para garantizar la cobertura adecuada del servicio ante necesidades imprevistas.

Valoración: 0 puntos.

f. Experiencia del equipo responsable del contrato (hasta 10 puntos):

Se aporta el currículum del responsable del contrato, quien cuenta con experiencia demostrada en la coordinación de servicios similares. No obstante, se echa en falta mayor información sobre el resto del equipo de gestión y su vinculación directa con la operativa diaria.

Valoración: 5 puntos.

10. SERVICIOS CANARIOS TRADUCCIONES Y CONGRESOS – Lote 3 – VALORACIÓN TOTAL: 14 puntos

a. Metodología para la gestión, tramitación de servicios, seguimiento y facturación. Gestión del servicio en cada sede (hasta 5 puntos):.

La empresa presenta un organigrama funcional del servicio y un diagrama de comunicación que estructura los flujos internos para la planificación operativa. No obstante, parte de supuestos erróneos en relación con la operativa real del contrato, al considerar que recibirá las peticiones de servicios con una periodicidad mensual, y que los servicios imprevistos se notificarán con una semana de antelación. Esta previsión no se ajusta al procedimiento habitual de RTVE, que consiste en remitir semanalmente un calendario de servicios, e incorporar nuevos servicios imprevistos incluso durante el transcurso de dicha semana, lo que requiere mayor capacidad de adaptación por parte del adjudicatario.

En lo relativo a la facturación, la propuesta tampoco se adecua a lo establecido en el Pliego Técnico ni en el PCAP. La empresa plantea una facturación basada en horas y minutos, estableciendo como mínimo una jornada de cuatro horas por servicio. Sin embargo, el pliego indica expresamente que la facturación debe realizarse por servicio, entendiéndose como tal, “una azafata durante dos horas”, contemplándose incluso la posibilidad de medios servicios.

Sí se recoge el compromiso de asistencia presencial de al menos tres días por semana por parte de las responsables del contrato, e incluso se afirma que siempre habrá un coordinador en la sede principal. No obstante, la propuesta no aclara suficientemente si las responsables dispondrán de disponibilidad completa para el seguimiento operativo y la cobertura de servicios imprevistos, aspecto clave en la gestión eficiente del contrato.

La empresa incluye una herramienta de control de presencia basada en el uso de dispositivos móviles, aunque no incorpora expresamente una cláusula de confidencialidad aplicable al personal asignado al servicio, lo cual se considera una omisión relevante.

Valoración: 2 puntos

b. Supervisión del servicio y controles de calidad (hasta 5 puntos):

No se presenta un plan de calidad estructurado ni adaptado específicamente al servicio. Se describen mecanismos como inspecciones diarias y control visual, pero no se explicitan responsables, indicadores, ni frecuencia de revisión. No se concreta un sistema formal para la gestión de incidencias o la evaluación del servicio por parte del responsable del contrato.

Valoración: 2 puntos.

c. Criterios de selección de personal, uniformes y medios tecnológicos (hasta 10 puntos):

La empresa no aporta un plan de selección de personal desarrollado de forma detallada. Se limita a señalar que su equipo está “cuidadosamente seleccionado”, sin describir procedimientos, criterios objetivos ni fases del proceso de reclutamiento, lo que impide valorar adecuadamente la idoneidad del sistema propuesto.

En cuanto a la uniformidad, la descripción es escasa y poco clara. Se hace referencia a la entrega de un uniforme adicional distinto al previsto en los Pliegos, sin especificar en qué consiste ni con qué finalidad. Esta afirmación resulta confusa, ya que el Pliego Técnico contempla expresamente la dotación de uniformes diferenciados para las temporadas de verano e invierno. Además, no se detalla el número de prendas entregadas por trabajador, ni se incluye calzado para el personal masculino.

Sí se contempla la entrega de placas identificativas y la dotación de un teléfono móvil para cada miembro del personal asignado. No obstante, se menciona también el uso de walkie-talkies, un recurso que no puede considerarse valorable en este contexto, dado que su funcionamiento puede interferir con los equipos técnicos utilizados por RTVE en sus centros de producción y emisión.

Valoración: 3 puntos.

d. Formación del personal asignado (hasta 5 puntos):

El plan de formación está descrito, incluyendo una planificación temporal. No obstante, contiene elementos que no se ajustan al objeto del contrato, como formación sobre redes sociales. Aunque se valora el enfoque preventivo de este módulo, no queda claro cómo se impartirá ni quién será el responsable de su ejecución.

Valoración: 2 puntos.

e. Tiempo de respuesta a imprevistos (hasta 10 puntos):

Se menciona que el tiempo de respuesta será inferior a ocho horas.

Valoración: 1 puntos.

f. Experiencia del equipo responsable del contrato (hasta 10 puntos):

Se presentan tres currículos que podrían corresponder a figuras de coordinación, pero no se identifica claramente su rol. Ninguno de ellos acredita de forma específica los tres años mínimos exigidos de experiencia en coordinación de equipos, lo que impide su valoración positiva.

Valoración: 4 puntos.

11. NINCOCEBRIAN, S.L. (GRUPO OSGA) – Lote 3 – VALORACIÓN TOTAL: 22,5 puntos

a. Metodología para la gestión, tramitación de servicios, seguimiento y facturación. Gestión del servicio en cada sede (hasta 5 puntos):

La empresa presenta tanto un organigrama general como uno específico para el desarrollo del servicio en la sede de Canarias, en el que se describen de forma detallada las funciones asignadas a cada puesto y el plan completo de puesta en marcha del servicio. Asimismo, se incluye un plan de transición orientado a la correcta incorporación del personal subrogable, conforme a lo establecido en el Pliego Técnico.

Se aporta una herramienta informática (KVP) destinada a la gestión, planificación y control de tareas, así como al registro de la presencia del personal asignado al servicio.

La metodología de trabajo del equipo de azafatas y azafatos se describe con claridad y suficiente detalle, mostrando una comprensión adecuada del funcionamiento operativo.

No obstante, la propuesta no recoge el compromiso expreso de asistencia presencial del jefe o responsable del servicio en cada sede un mínimo de tres días por semana, tal como se exige en el Pliego Técnico, lo que representa una carencia significativa en términos de seguimiento directo y control de la ejecución.

Valoración: 3 puntos.

b. Supervisión del servicio y controles de calidad (hasta 5 puntos):

La empresa aporta un plan general de calidad que detalla las fases de seguimiento y control del servicio, incluyendo visitas de supervisión. Se describen procedimientos internos de control y encuestas de satisfacción a los usuarios, lo cual no es conforme al modelo de servicio definido por RTVE, en el que únicamente el responsable del contrato debe emitir valoraciones sobre la calidad del servicio. Este enfoque representa una desviación del planteamiento exigido y una limitación en la aplicabilidad del plan.

Valoración: 3 puntos.

c. Criterios de selección de personal, uniformes y medios tecnológicos (hasta 10 puntos):

La empresa describe de forma general su plan de selección de personal, el cual se apoya en el portal de empleo corporativo del Grupo OSGA. No obstante, los criterios definidos en relación con la formación y la experiencia requerida no alcanzan el nivel de exigencia esperado para este tipo de servicios, especialmente en entornos institucionales y de atención al público de alta visibilidad.

En cuanto a la uniformidad, se ofrece una descripción detallada que se ajusta a las especificaciones del Pliego Técnico. Se contempla la entrega de dos dotaciones completas por trabajador, con un plan de renovación semestral. Asimismo, se incluye ropa de abrigo y placas de identificación, cumpliendo con los elementos exigidos.

La empresa recoge también la dotación de un teléfono móvil para todo el personal asignado al servicio, lo que contribuye a una mayor operatividad y capacidad de respuesta.

Valoración: 3,5 puntos.

d. Formación del personal asignado (hasta 5 puntos):

El plan de formación se presenta de forma estructurada y con planificación temporal. Se especifica que el seguimiento será responsabilidad del jefe de formación del grupo. No obstante, su adaptación específica al servicio de RTVE es limitada.

Valoración: 3,5 puntos.

e. Tiempo de respuesta a imprevistos (hasta 10 puntos):

El tiempo de respuesta para servicios urgentes es de 4 horas.

Valoración: 5 puntos.

f. Experiencia del equipo responsable del contrato (hasta 10 puntos):

Se incluye el currículum del gerente territorial de la zona sur como responsable del contrato, pero no se aporta el del responsable directo del servicio, figura imprescindible para la operativa diaria. Esta carencia impide valorar con precisión la idoneidad del equipo técnico propuesto para la gestión del contrato en Canarias.

Valoración: 4 puntos.

12. PRODUCCIONES ANIMARTE, S.L. – Lote 3 – VALORACIÓN TOTAL: 22,5 puntos

a. Metodología para la gestión, tramitación de servicios, seguimiento y facturación. Gestión del servicio en cada sede (hasta 5 puntos):

La oferta presenta un error relevante al identificar incorrectamente el objeto de la licitación, ya que define el servicio como destinado a relaciones públicas, cuando en realidad el Pliego Técnico lo delimita exclusivamente como un servicio de acompañamiento y asistencia a invitados. Esta imprecisión denota una comprensión incompleta del alcance contractual.

La descripción de los Coordinadores asignados a cada servicio resulta ambigua y genera confusión. No se contempla adecuadamente el procedimiento para aquellos servicios que solo requieren la intervención de una azafata o azafato, en cuyo caso, tal como establece el Pliego, el coordinador debe ser el responsable del contrato o de la sede.

La metodología para la tramitación de las peticiones de servicio presenta una clasificación incorrecta entre “servicios fijos” y “servicios variables”, un enfoque que no se ajusta a la realidad operativa de RTVE. Probablemente se refieran a “servicios habituales” y “servicios imprevistos”, pero la redacción no lo aclara, lo que compromete la claridad y aplicabilidad de la propuesta. De nuevo, se percibe una orientación de la oferta hacia la experiencia previa en Canarias, sin una adaptación suficiente a la compleja estructura de necesidades del Lote 1 en Madrid.

Asimismo, se asignan a las azafatas algunas funciones que no están contempladas en los Pliegos y que, por tanto, no corresponden al alcance del contrato, lo cual puede suponer un desajuste en la prestación.

La propuesta incorpora una herramienta informática para la gestión, comunicación, control y seguimiento de los servicios, así como un procedimiento específico para la facturación. Sin embargo, se señala que el responsable del contrato solo garantiza su presencia en sede dos días por semana, incumpliendo así la exigencia mínima del Pliego Técnico, que establece una disponibilidad presencial de al menos tres días semanales.

Valoración: 4 puntos.

b. Supervisión del servicio y controles de calidad (hasta 5 puntos):

El plan de calidad se basa en una estrategia general y en la metodología PRINCE2 para la gestión de riesgos, incluyendo indicadores de evaluación y seguimiento.

Valoración: 3,5 puntos.

c. Criterios de selección de personal, uniformes y medios tecnológicos (hasta 10 puntos):

La propuesta no incluye un plan detallado de selección de personal. Solo se hace referencia a que se contará con personas con experiencia y formación, sin definir mecanismos, fases del proceso ni criterios objetivos de valoración. En lo relativo a la uniformidad, se cumple con lo esencial, pero se observan carencias en elementos como el pañuelo/corbata en colores corporativos. Se dota a todo el personal de teléfono móvil, lo cual es positivo.

Valoración: 4,5 puntos.

d. Formación del personal asignado (hasta 5 puntos):

El plan de formación aparece mencionado, pero no desarrollado. Se hace referencia a una ampliación posterior que no aparece en la documentación entregada. La ausencia de contenidos, cronograma y responsables del seguimiento hace que la propuesta resulte claramente insuficiente.

Valoración: 2,5 puntos.

e. Tiempo de respuesta a imprevistos (hasta 10 puntos):

No se define ningún tiempo concreto de respuesta para servicios urgentes. En su lugar, se hace referencia a que esta información está contenida en el sobre B2, lo cual no es admisible dado que este apartado debe evaluarse exclusivamente en este apartado.

Valoración: 0 puntos.

f. Experiencia del equipo responsable del contrato (hasta 10 puntos):

Se aportan currículos del responsable general del contrato y de las responsables de la sede de Canarias.

Valoración: 8 puntos.

13. ILUNION OUTSOURCING, S.A. – Lote 3 – VALORACIÓN TOTAL: 22,5 puntos

a. Metodología para la gestión, tramitación de servicios, seguimiento y facturación. Gestión del servicio en cada sede (hasta 5 puntos):

Para la gestión y tramitación de las peticiones de servicio, la empresa propone una aplicación informática destinada a que los responsables de RTVE introduzcamos dichas solicitudes. Esta propuesta resulta inadecuada, ya que no corresponde a RTVE asumir tareas propias del adjudicatario. La responsabilidad de gestionar, planificar y organizar los servicios debe ser asumida íntegramente por la empresa adjudicataria con sus propios medios.

En RTVE remitimos un calendario semanal de servicios, sujeto a continuas modificaciones, y exigimos un seguimiento exhaustivo y supervisión directa de cada uno de ellos. Se presupone que la herramienta informática mencionada por la empresa permite llevar a cabo esa gestión y control, pero no se ofrece ninguna descripción concreta al respecto. Por ejemplo, no se explica en ningún momento cómo se realiza el proceso de facturación.

En relación con la organización del servicio en cada sede, la empresa presenta un organigrama general en el que se identifican los mandos operativos correspondientes a cada centro de trabajo. Se incluye también un Libro de Procedimientos, que, sin embargo, omite las nuevas funciones asignadas a las azafatas y azafatos en el Pliego Técnico.

La empresa se compromete a una visita semanal por parte del supervisor, pero no menciona en ningún momento la obligación de presencialidad del responsable del contrato, que según el Pliego Técnico debe estar disponible al menos tres veces por semana en el centro de trabajo. Asimismo, aunque se indica que el supervisor estará localizable las 24 horas del día, no se aclara cuál es la disponibilidad real del responsable del contrato, que es la figura clave para garantizar la correcta ejecución diaria del servicio.

En cuanto al dimensionamiento del equipo, se establecen horas asignadas a los Coordinadores —entendiéndose que esta figura corresponde al responsable del contrato—, pero sin especificar cómo se garantiza su disponibilidad para atender y coordinar servicios que surjan de manera imprevista. Del mismo modo, se presenta un dimensionamiento de plantilla que no puede considerarse vinculante para RTVE, ya que la demanda de servicios depende de la programación y varía de forma constante.

Por último, la empresa indica que dispone de una herramienta de control de presencia para registrar la actividad de sus trabajadores.

Valoración: 2 puntos

b. Supervisión del servicio y controles de calidad (hasta 5 puntos):

La empresa presenta la herramienta gCalidad.com como su propuesta para el control de calidad del servicio. Sin embargo, la descripción del plan es genérica y no incluye una adaptación específica a las características y exigencias del servicio que se debe prestar en RTVE. El contenido parece corresponder a otro tipo de licitación o contrato, sin una adecuación real al objeto de este procedimiento.

En lo referente a la Coordinación de Actividades Empresariales (CAE), la empresa detalla únicamente las obligaciones que, a su juicio, corresponden a RTVE, incluyendo afirmaciones incorrectas como la referencia a “edificios de la Universidad”, que no guarda relación con este contrato. Por el contrario, no se hace mención a su propia obligación de mantener actualizada en el sistema CAE toda la documentación relativa a la empresa y a los trabajadores asignados al servicio, tal como exige la normativa vigente.

Valoración: 2,5 puntos.

c. Criterios de selección de personal, uniformes y medios tecnológicos (hasta 10 puntos):

La empresa describe con cierto detalle su sistema de selección de personal, incluyendo las fases del proceso y los perfiles buscados. No obstante, en lo que respecta a la experiencia requerida, se establece un mínimo de tres meses en el puesto, lo cual resulta claramente insuficiente para un servicio que, por su naturaleza, exige capacidad de reacción, habilidades interpersonales y experiencia consolidada. En muchos casos, los servicios se desarrollan en contextos exigentes, como programas en directo, actos institucionales o coberturas especiales, donde la improvisación no es una opción y la profesionalidad es indispensable.

En cuanto a la uniformidad, se ofrece una descripción parcial que no cumple con todos los requisitos recogidos en el Pliego Técnico. No se incluyen prendas como la chaqueta de verano, la prenda de abrigo ni los pañuelos o corbatas en los dos colores corporativos exigidos. La propuesta contempla la entrega de placas identificativas, lo cual sí se ajusta a lo requerido, y se recoge también la dotación de un teléfono móvil individual para cada azafata, aspecto que se valora positivamente por su utilidad operativa.

Valoración: 4,5 puntos.

d. Formación del personal asignado (hasta 5 puntos):

El plan de formación es uno de los aspectos mejor valorados de la oferta. Presenta una estructura clara dividida en fases a corto, medio y largo plazo. Se describen contenidos específicos, objetivos formativos y criterios de evaluación, incluyendo tanto la formación inicial como el reciclaje continuo. La propuesta refleja una intención clara de profesionalización del servicio, aunque no se especifican mecanismos de seguimiento adaptados a RTVE.

Valoración: 4,5 puntos.

e. Tiempo de respuesta a imprevistos (hasta 10 puntos):

La empresa propone un tiempo de respuesta de 4 horas ante imprevistos.

Valoración: 5 puntos.

f. Experiencia del equipo responsable del contrato (hasta 10 puntos):

Se incluye el currículum del jefe de proyecto pero no del supervisor del Lote 3 ni del coordinador asignado, lo cual impide valorar de forma completa la idoneidad del equipo técnico. Esta carencia es especialmente significativa en un servicio que requiere una interlocución ágil, diaria y bien definida entre RTVE y la empresa adjudicataria.

Valoración: 4 puntos.

| EMPRESA | LOTES | 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 y controles de calidad a aplicar en la prestación del servicio | Criterios de selección de personal, uniformes, medios tecnológicos de los que dispondrán. | 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 | Tiempo de respuesta a imprevistos: Se valorará aquellas ofertas que mejoren el tiempo de respuesta a solicitudes de servicios que no se hayan podido prever con una semana de antelación. Propuesta de compromiso de reducción de plazo en servicios urgentes. Indicar el menor plazo en la oferta técnica | 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 firmado. | TOTAL PUNTOS |
|--|-------|--|--|---|---|--|--|--------------|
| | | Hasta 5 puntos | Hasta 5 puntos | Hasta 10 puntos | Hasta 5 puntos | Hasta 10 puntos | Hasta 10 puntos | 45 |
| ILUNION OUTSOURCING, S.L. | 1, 2 | 2 | 2,5 | 4,5 | 4,5 | 5 | 4 | 22,5 |
| ILUNION OUTSOURCING, S.L. | 3 | 2 | 2,5 | 4,5 | 4,5 | 5 | 4 | 22,5 |
| SERVICIOS AUXILIAES SUREUSKADI, S.L.- VECTALIA | 1 | 4 | 3 | 6 | 4 | 10 | 8 | 35 |
| UTE SCG TREBOL-GRUPO OSGA | 1 | 3 | 3 | 4 | 3,5 | 5 | 4 | 22,5 |
| INTERIM SERVICES SOLUTIONS, S.L. | 1 | 3,5 | 3 | 7 | 2 | 0 | 5 | 20,5 |
| RANDSTAD PROJECT SERVICES, S.L. | 1 | 5 | 5 | 9 | 4 | 8 | 7 | 38 |
| PRODUCCIONES ANIMARTE, S.L. | 1 | 1 | 3,5 | 5 | 2,5 | 0 | 2 | 14 |
| VERDISSENY MANIPULATS, S.L.-GRUPO OSGA | 2 | 3 | 3 | 3,5 | 4 | 5 | 4 | 22,5 |
| RANDSTAD PROJECT SERVICES, S.L. | 2 | 5 | 5 | 9 | 4 | 8 | 7 | 38 |
| INTERIM SERVICES SOLUTIONS, S.L. | 2 | 3,5 | 3 | 7 | 2 | 0 | 5 | 20,5 |
| SERVICIOS CANARIOS TRADUCCIONES Y CONGRESOS | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 4 | 14 |
| NINCOCEBRIAN, S.L. -GRUPO OSGA | 3 | 3 | 3 | 4 | 3,5 | 5 | 4 | 22,5 |
| PRODUCCIONES ANIMARTE, S.L. | 3 | 4 | 3,5 | 4,5 | 2,5 | 0 | 8 | 22,5 |