

INFORME DE EVALUACIÓN TÉCNICA. CRITERIOS SUJETOS A JUICIO DE VALOR

Empresas presentadas:

**LOTE 1:**

- UTE ILUNION
- MADINTEGRA21 CEE
- TREBOL INTEGRACION SOCIAL S.L.

**LOTE 2:**

- UTE ILUNION
- VERDISSENY MANIPULATS S.L.

**LOTE 3:**

- UTE ILUNION
- NINCOCEBRIAN, S.L.
- PRODUCCIONES ANIMARTE, S.L.

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

**CRITERIOS DE VALORACIÓN SUJETOS A JUICIO DE VALOR: 45 puntos**

**SOLUCIÓN APORTADA: hasta 35 puntos**

1. **Gestión y organización del servicio en sede (hasta 8 puntos).** Descripción del modelo organizativo propuesto, estructura de coordinación, distribución de funciones, sistemas de sustitución, cobertura de incidencias y mecanismos de comunicación con el responsable del contrato.
2. **Metodología para la supervisión del servicio prestado (hasta 7 puntos).** Procedimientos previstos para la supervisión del personal auxiliar, control del cumplimiento de funciones, evaluación del desempeño y sistema de reporte al responsable del contrato.
3. **Controles de calidad a aplicar en la prestación del servicio (hasta 6 puntos)** Medidas y protocolos de control de calidad aplicables a la prestación del servicio, indicadores de seguimiento, procedimientos de detección de incidencias y propuestas de mejora continua

4. **Descripción de los recursos técnicos, organizativos y de apoyo de la empresa puestos a disposición del servicio y los elementos de diferenciación con respecto a otras empresas del sector (hasta 4 puntos).**
5. **Tiempo de respuesta a imprevistos (hasta 5 puntos).** Se valorarán 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, indicando el menor plazo en la oferta técnica.
6. **Criterios de selección y capacitación del personal (hasta 2 puntos).** Procedimientos de reclutamiento y selección, requisitos exigidos a los candidatos, formación inicial y continua prevista y mecanismos para garantizar la idoneidad del personal auxiliar adscrito al contrato.
7. **Uniformes (hasta 3 puntos).** Descripción de los uniformes propuestos. Se valorará positivamente que aporten fotografías de la propuesta

#### **EXPERIENCIA DEL COORDINADOR DEL CONTRATO: hasta 10 puntos**

A continuación, pasamos a evaluar y puntuar cada una de las ofertas recibidas:

### **LOTE 1 MADRID**

**UTE ILUNION: 41 puntos**

**SOLUCIÓN APORTADA: 32 puntos**

1. **Gestión y organización del servicio en sede (8 puntos).** Descripción del modelo organizativo propuesto, estructura de coordinación, distribución de funciones, sistemas de sustitución, cobertura de incidencias y mecanismos de comunicación con el responsable del contrato.  
*Describe claramente el modelo organizativo, así como las funciones de cada uno de los elementos del organigrama. Detalla el flujo de comunicación y la estructura de coordinación con RTVE.*  
*Garantizan una ágil y efectiva capacidad de respuesta ante necesidades de personal para cubrir sustituciones o incidencias*  
*Gestión del servicio digitalizada*
2. **Metodología para la supervisión del servicio prestado (6 puntos).** Procedimientos previstos para la supervisión del personal auxiliar, control del cumplimiento de funciones, evaluación del desempeño y sistema de reporte al responsable del contrato.

*Detalla minuciosamente el plan del seguimiento y control del servicio y, los procedimientos de supervisión. La trazabilidad se efectúa a través de los cuadrantes de servicio y de los Informes de Actividad.*

*La oferta hace referencia a una tabla con los diferentes informes de seguimiento y su periodicidad; sin embargo, dicha documentación no se incorpora a la memoria, por lo que este aspecto no puede ser objeto de valoración.*

*Garantizan una inmediata y fluida transmisión de la información con los responsables de RTVE.*

*El Supervisor, además de tener línea abierta de comunicación 24 horas al día, se compromete a realizar 3 visitas semanales por cada Centro/Sede. La oferta contempla que el Supervisor realice tres visitas semanales a cada centro. Sin embargo, el Pliego exige una presencia mínima del Coordinador responsable del servicio y la oferta no aclara que ambas funciones recaigan en la misma persona, por lo que este aspecto no puede considerarse plenamente acreditado.*

*Seguimiento continuado de los trabajadores in situ para comprobar el conocimiento del puesto de trabajo, evaluar el desempeño, la uniformidad y la actitud.*

*La incorporación de una herramienta de gestión online constituye un elemento que favorece la trazabilidad y el seguimiento de los servicios prestados, mejorando los mecanismos de control y comunicación con RTVE.*

3. **Controles de calidad a aplicar en la prestación del servicio (6 puntos)** Medidas y protocolos de control de calidad aplicables a la prestación del servicio, indicadores de seguimiento, procedimientos de detección de incidencias y propuestas de mejora continua

*Describe muy detalladamente el plan de calidad, estableciendo las formas de operar, los medios y los controles que se ponen en práctica.*

*La oferta incorpora indicadores de seguimiento y mecanismos de evaluación del servicio, incluyendo encuestas de satisfacción dirigidas al responsable del contrato como herramienta complementaria para el análisis de la prestación del servicio.*

4. **Descripción de los recursos técnicos, organizativos y de apoyo de la empresa puestos a disposición del servicio y los elementos de diferenciación con respecto a otras empresas del sector (4 puntos).**

*Estructura propia de la empresa para el funcionamiento del servicio*

*Compromiso de dotar de teléfonos móviles a toda la plantilla y de suministrar todos los medios de transporte solicitados en Pliego Técnico.*

*Ofrecen un servicio amoldable y flexible que responda a las necesidades de 'RTVE en todo momento. Predisposición total para adaptarse a cambios de horario o dimensionamiento de los servicios*

*Compromiso de trabajo bajo la premisa de la filosofía de "Externalización de servicios"*

*Exigencia de compromiso de confidencialidad, a través de cláusula en los contratos de los trabajadores.*

*Compromiso con la gestión medioambiental*

*Conceden la máxima importancia a la seguridad en el trabajo como medio para proteger la integridad y la salud de las personas. Describen Plan de Prevención. Compromiso para*

*facilitar a RTVE la documentación que le sea solicitada a través del CAE, y a mantenerla actualizada*

5. **Tiempo de respuesta a imprevistos (5 puntos).** Se valorarán 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, indicando el menor plazo en la oferta técnica.

*Se comprometen a la cobertura de cualquier tipo de ausencia de personal o de necesidad/refuerzo imprevisto en un tiempo máximo de 2 horas*

6. **Criterios de selección y capacitación del personal (1 punto).** Procedimientos de reclutamiento y selección, requisitos exigidos a los candidatos, formación inicial y continua prevista y mecanismos para garantizar la idoneidad del personal auxiliar adscrito al contrato

*Define el perfil profesional del trabajador y detalla todo el proceso de selección de personal con sus diferentes fases, las herramientas que utilizan y las fuentes de reclutamiento del personal.*

*Enumera los cursos y la duración de los mismos de la formación inicial. La oferta desarrolla de forma detallada la formación inicial del personal, si bien no concreta un programa específico de formación continua vinculado al servicio objeto del contrato, lo que supone un menor grado de desarrollo de este apartado*

7. **Uniformes (2 puntos).** Descripción de los uniformes propuestos. Se valorará positivamente que aporten fotografías de la propuesta

*Aunque se aporta descripción y soporte fotográfico de la uniformidad propuesta, no se contempla la prenda de abrigo correspondiente a la dotación de invierno, por lo que la propuesta resulta parcialmente incompleta.*

#### **EXPERIENCIA DEL COORDINADOR DEL CONTRATO: 9 puntos**

*La experiencia del responsable Nacional dice que es de más de 10 años, y se adjunta una Memoria descriptiva con el perfil profesional propuesto que detalla los proyectos y servicios realizados así como las funciones desempeñadas, responsabilidades asumidas, etc.*

#### **MADINTEGRA21 CEE: 41 puntos**

#### **SOLUCIÓN APORTADA: 32 puntos**

1. **Gestión y organización del servicio en sede (6 puntos).** Descripción del modelo organizativo propuesto, estructura de coordinación, distribución de funciones, sistemas de sustitución, cobertura de incidencias y mecanismos de comunicación con el responsable del contrato.

*La oferta centra la descripción del servicio en los servicios fijos (130 en temporada y 78 en agosto), sin desarrollar con el mismo nivel de detalle la organización prevista para los servicios variables contemplados en el contrato. Describe la estructura organizativa del servicio, contemplando las exigencias de asistencia de cada uno.*

*Establece detalladamente el sistema de control, sustituciones y cobertura de incidencias  
Establece claramente los mecanismos de comunicación con RTVE*

2. **Metodología para la supervisión del servicio prestado (7 puntos).** Procedimientos previstos para la supervisión del personal auxiliar, control del cumplimiento de funciones, evaluación del desempeño y sistema de reporte al responsable del contrato.

*Establece tres procedimientos para la supervisión del servicio y otorga a la figura del Coordinador el mando único autorizado para velar por el cumplimiento de las funciones asignadas al personal, según contrato y por la diligencia en cuanto a uniformidad e identificación de empresa. Así mismo establece un proceso continuo de evaluación del desempeño.*

*Ofrece un sistema de comunicación con el responsable de RTVE por partes de trabajo y a través de Google Drive*

3. **Controles de calidad a aplicar en la prestación del servicio (6 puntos)** Medidas y protocolos de control de calidad aplicables a la prestación del servicio, indicadores de seguimiento, procedimientos de detección de incidencias y propuestas de mejora continua

*Nombra el sistema de gestión de calidad con el que trabaja y relaciona los indicadores de seguimiento.*

*Utiliza todo tipo de herramientas digitales para el seguimiento, la detección de incidencias y las metodologías de mejora continua*

4. **Descripción de los recursos técnicos, organizativos y de apoyo de la empresa puestos a disposición del servicio y los elementos de diferenciación con respecto a otras empresas del sector (4 puntos).**

*Estructura propia de la empresa para el funcionamiento del servicio*

*Describen los recursos logísticos, que son los exigidos en el Pliego Técnico, el equipo informático y conectividad, contempla móviles corporativos para todo su personal y equipo administrativo de guardia para todo tipo de gestiones*

*Como valor diferencial esgrimen su experiencia con Centro Especial de Empleo y su modelo tecnológico ágil*

5. **Tiempo de respuesta a imprevistos (5 puntos).** Se valorarán 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, indicando el menor plazo en la oferta técnica.

*Garantizan un plazo de respuesta máximo de 2 horas*

6. **Criterios de selección y capacitación del personal (1 punto).** Procedimientos de reclutamiento y selección, requisitos exigidos a los candidatos, formación inicial y continua prevista y mecanismos para garantizar la idoneidad del personal auxiliar adscrito al contrato.

*Establece los procedimientos de reclutamiento y la selección de candidatos. Establecen el perfil profesional y la idoneidad psicofísica bajo evaluación médica  
Relacionan un plan de formación inicial antes de la incorporación y plan de formación continua con talleres semestrales*

7. **Uniformes (3 puntos).** Descripción de los uniformes propuestos. Se valorará positivamente que aporten fotografías de la propuesta

*Descripción completa de la uniformidad, tanto de invierno, como de verano y aporte de fotografías*

**EXPERIENCIA DEL COORDINADOR DEL CONTRATO: 9 puntos**

*La experiencia del coordinador que proponen es de más de 7 años y aportan relación de proyectos y fechas de ejecución, así como las funciones y responsabilidades que avalan dicha experiencia. Aportan conocimientos específicos para la ejecución del contrato.*

**TREBOL INTEGRACIÓN SOCIAL, S.-L.(GRUPO OSGA): 37 puntos**

**SOLUCIÓN APORTADA: 28 puntos**

1. **Gestión y organización del servicio en sede (6 puntos).** Descripción del modelo organizativo propuesto, estructura de coordinación, distribución de funciones, sistemas de sustitución, cobertura de incidencias y mecanismos de comunicación con el responsable del contrato.

*Ofrece organigrama de gestión con descripción de las funciones de cada una de las partes, aunque la propuesta no define de forma suficientemente precisa la descripción del Coordinador/Supervisor que no encaja en el organigrama, ya que en él se habla de un Jefe de Servicio y un Encargado.*

*Su plan de contingencia está basado en garantizar flexibilidad horaria y disponibilidad de su personal.*

*La propuesta no define de forma suficientemente precisa cuando habla de cubrir necesidades perentorias como “huelgas, alarmas de incendios, fallos en los sistemas eléctricos del centro, caída de los servidores que gestionan la red, corte de suministro de energía eléctrica”, que poco tienen que ver con el objeto de este contrato*

*Ofrecen diagrama de cobertura de incidencias para cubrir ausencias o bajas, que se alimentará de los propios trabajadores fuera de servicio o librando y de bolsas de trabajo propias. Preocupa que la cobertura de incidencias se haga con trabajadores en descanso diario o semanal.*

2. **Metodología para la supervisión del servicio prestado (6 puntos).** Procedimientos previstos para la supervisión del personal auxiliar, control del cumplimiento de funciones, evaluación del desempeño y sistema de reporte al responsable del contrato.

*La supervisión del servicio estará basada en visitas diarias, quincenales y trimestrales, según quien las realice y un sistema de gestión digital que, además les sirve para hacer los cuadrantes, analizar desviaciones y trazabilidad.*

*La herramienta de control horario que es una Tablet servirá para los trabajos que se desarrollen en las sedes, pero no para aquellos que se realizan en Exteriores*

*Para la gestión de incidencias y su seguimiento, ofrecen un portal web*

3. **Controles de calidad a aplicar en la prestación del servicio (5 puntos)** Medidas y protocolos de control de calidad aplicables a la prestación del servicio, indicadores de seguimiento, procedimientos de detección de incidencias y propuestas de mejora continua

*El sistema de control de la calidad del servicio está basado en visitas quincenales y trimestrales, soporte herramienta digital para su seguimiento y acceso a informes y encuestas de satisfacción. Las encuestas de satisfacción se contemplan como una herramienta complementaria de seguimiento, si bien no constituyen un elemento especialmente relevante para la valoración de este criterio en relación con el objeto del contrato.*

*Relacionan los indicadores de calidad y medidas correctoras*

4. **Descripción de los recursos técnicos, organizativos y de apoyo de la empresa puestos a disposición del servicio y los elementos de diferenciación con respecto a otras empresas del sector (3 puntos).**

*Estructura propia de la empresa para el funcionamiento del servicio*

*Compromiso de asignar un psicopedagogo y un trabajador social para atender las necesidades especiales del personal*

*Herramienta digital para gestión y seguimiento del servicio.*

*Conexión permanente con el encargado y el jefe del servicio, pero sin dejar clara la obligatoriedad de presencialidad de al menos 4 días por parte del encargado/coordinador del servicio*

*La oferta permite inferir que el personal dispondrá de teléfono móvil, aunque este aspecto no se establece de forma expresa. La referencia a sistemas de radiofrecuencia no constituye un elemento especialmente relevante para la prestación del servicio objeto del contrato*

*Compromiso de dotar de carros y carretillas de transporte de material (sin especificar número obligatorio en Pliego Técnico)*

5. **Tiempo de respuesta a imprevistos (5 puntos).** Se valorarán 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, indicando el menor plazo en la oferta técnica.

*Ofrecen un tiempo de respuesta para servicios adicionales de 8 horas y para los urgentes de 2 horas*

6. **Criterios de selección y capacitación del personal (1 punto).** Procedimientos de reclutamiento y selección, requisitos exigidos a los candidatos, formación inicial y continua prevista y mecanismos para garantizar la idoneidad del personal auxiliar adscrito al contrato.

*Detallan proceso de selección por criba curricular y entrevistas. Distintas fuentes de reclutamiento*

*Describen Plan de formación inicial (es online, y para el conocimiento de los espacios, no lo consideramos el más idóneo) y específico, pero el desarrollo de la formación continua resulta menos concreto que el de la formación inicial, sin detallarse suficientemente cual es la planificación o periodicidad durante la ejecución del contrato.*

7. **Uniformes (2 puntos).** Descripción de los uniformes propuestos. Se valorará positivamente que aporten fotografías de la propuesta

*Descripción completa de la uniformidad, tanto de invierno, como de verano y aporte de fotografías.*

*La propuesta contempla tarjetas identificativas independientes de la uniformidad. La experiencia en la gestión de este tipo de servicios pone de manifiesto que esta solución ofrece menores garantías de permanencia durante la prestación del servicio y puede dificultar la correcta identificación del personal en las tareas de carga y descarga*

#### **EXPERIENCIA DEL COORDINADOR DEL CONTRATO: 9 puntos**

*Se aporta relación de proyectos del Coordinador del Contrato que avalan la experiencia superior a 3 años*

### **LOTE 2 BARCELONA**

#### **UTE ILUNION: 41 puntos**

#### **SOLUCIÓN APORTADA: 32 puntos**

1. **Gestión y organización del servicio en sede (8 puntos).** Descripción del modelo organizativo propuesto, estructura de coordinación, distribución de funciones, sistemas de sustitución, cobertura de incidencias y mecanismos de comunicación con el responsable del contrato.

*Describe claramente el modelo organizativo, así como las funciones de cada uno de los elementos del organigrama. Detalla el flujo de comunicación y la estructura de coordinación con RTVE.*

*Garantizan una ágil y efectiva capacidad de respuesta ante necesidades de personal para cubrir sustituciones o incidencias*

*Gestión del servicio digitalizada*

2. **Metodología para la supervisión del servicio prestado (6 puntos).** Procedimientos previstos para la supervisión del personal auxiliar, control del cumplimiento de funciones, evaluación del desempeño y sistema de reporte al responsable del contrato.

*Detalla minuciosamente el plan del seguimiento y control del servicio y, los procedimientos de supervisión. La trazabilidad se efectúa a través de los cuadrantes de servicio y de los Informes de Actividad.*

*La oferta hace referencia a una tabla con los diferentes informes de seguimiento y su periodicidad; sin embargo, dicha documentación no se incorpora a la memoria, por lo que este aspecto no puede ser objeto de valoración.*

*Garantizan una inmediata y fluida transmisión de la información con los responsables de RTVE.*

*El Supervisor, además de tener línea abierta de comunicación 24 horas al día, se compromete a realizar 3 visitas semanales por cada Centro/Sede. La oferta contempla que el Supervisor realice tres visitas semanales a cada centro. Sin embargo, el Pliego exige una presencia mínima del Coordinador responsable del servicio y la oferta no aclara que ambas funciones recaigan en la misma persona, por lo que este aspecto no puede considerarse plenamente acreditado.*

*Seguimiento continuado de los trabajadores in situ para comprobar el conocimiento del puesto de trabajo, evaluar el desempeño, la uniformidad y la actitud.*

*La incorporación de una herramienta de gestión online constituye un elemento que favorece la trazabilidad y el seguimiento de los servicios prestados, mejorando los mecanismos de control y comunicación con RTVE.*

3. **Controles de calidad a aplicar en la prestación del servicio (6 puntos)** Medidas y protocolos de control de calidad aplicables a la prestación del servicio, indicadores de seguimiento, procedimientos de detección de incidencias y propuestas de mejora continua

*Describe muy detalladamente el plan de calidad, estableciendo las formas de operar, los medios y los controles que se ponen en práctica*

*La oferta incorpora indicadores de seguimiento y mecanismos de evaluación del servicio, incluyendo encuestas de satisfacción dirigidas al responsable del contrato como herramienta complementaria para el análisis de la prestación*

4. **Descripción de los recursos técnicos, organizativos y de apoyo de la empresa puestos a disposición del servicio y los elementos de diferenciación con respecto a otras empresas del sector (4 puntos).**

*Estructura propia de la empresa para el funcionamiento del servicio*

*Compromiso de dotar de teléfonos móviles a toda la plantilla y de suministrar todos los medios de transporte solicitados en Pliego Técnico.*

*Ofrecen un servicio amoldable y flexible que responda a las necesidades de RTVE en todo momento. Predisposición total para adaptarse a cambios de horario o dimensionamiento de los servicios*

*Compromiso de trabajo bajo la premisa de la filosofía de "Externalización de servicios"*

*Exigencia de compromiso de confidencialidad, a través de cláusula en los contratos de los trabajadores.*

*Compromiso con la gestión medioambiental*

*Conceden la máxima importancia a la seguridad en el trabajo como medio para proteger la integridad y la salud de las personas. Describen Plan de Prevención. Compromiso para facilitar a RTVE la documentación que le sea solicitada a través del CAE, y a mantenerla actualizada*

5. **Tiempo de respuesta a imprevistos (5 puntos).** Se valorarán 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, indicando el menor plazo en la oferta técnica.

*Se comprometen a la cobertura de cualquier tipo de ausencia de personal o de necesidad/refuerzo imprevisto en un tiempo máximo de 2 horas*

6. **Criterios de selección y capacitación del personal (1 puntos).** Procedimientos de reclutamiento y selección, requisitos exigidos a los candidatos, formación inicial y continua prevista y mecanismos para garantizar la idoneidad del personal auxiliar adscrito al contrato

*Define el perfil profesional del trabajador y detalla todo el proceso de selección de personal con sus diferentes fases, las herramientas que utilizan y las fuentes de reclutamiento del personal.*

*Enumera los cursos y la duración de los mismos de la formación inicial. La oferta desarrolla de forma detallada la formación inicial del personal, si bien no concreta un programa específico de formación continua vinculado al servicio objeto del contrato, lo que supone un menor grado de desarrollo de este apartado.*

7. **Uniformes (2 puntos).** Descripción de los uniformes propuestos. Se valorará positivamente que aporten fotografías de la propuesta

*Aunque se aporta descripción y soporte fotográfico de la uniformidad propuesta, no se contempla la prenda de abrigo correspondiente a la dotación de invierno, por lo que la propuesta resulta parcialmente incompleta.*

#### **EXPERIENCIA DEL COORDINADOR DEL CONTRATO: 9 puntos**

*La experiencia del Responsable Nacional es de más de 10 años y se adjunta una Memoria descriptiva con el perfil profesional propuesto que detalla los proyectos y servicios realizados así como las funciones desempeñadas, responsabilidades asumidas, etc.*

#### **VERDISENNY MANIPULATS, S.L.(GRUPO OSGA): 37 puntos**

#### **SOLUCIÓN APORTADA: 28 puntos**

1. **Gestión y organización del servicio en sede (6 puntos).** Descripción del modelo organizativo propuesto, estructura de coordinación, distribución de funciones, sistemas

de sustitución, cobertura de incidencias y mecanismos de comunicación con el responsable del contrato.

*Ofrece organigrama de gestión con descripción de las funciones de cada una de las partes, aunque la propuesta no define de forma suficientemente precisa la descripción del Coordinador/Supervisor que no encaja en el organigrama, ya que en él se habla de un Jefe de Servicio y un Encargado.*

*Su plan de contingencia está basado en garantizar flexibilidad horaria y disponibilidad de su personal.*

*La propuesta no define de forma suficientemente precisa cuando habla de cubrir necesidades perentorias como “huelgas, alarmas de incendios, fallos en los sistemas eléctricos del centro, caída de los servidores que gestionan la red, corte de suministro de energía eléctrica”, que poco tienen que ver con el objeto de este contrato*

*Ofrecen diagrama de cobertura de incidencias para cubrir ausencias o bajas, que se alimentará de los propios trabajadores fuera de servicio y de bolsas de trabajo propias. Preocupa que la cobertura de incidencias se haga con trabajadores en descanso diario o semanal.*

2. **Metodología para la supervisión del servicio prestado (6 puntos).** Procedimientos previstos para la supervisión del personal auxiliar, control del cumplimiento de funciones, evaluación del desempeño y sistema de reporte al responsable del contrato.

*La supervisión del servicio estará basada en visitas diarias, quincenales y trimestrales, según quien las realice y un sistema de gestión digital que, además les sirve para hacer los cuadrantes, analizar desviaciones y trazabilidad.*

*La herramienta de control horario que es una Tablet servirá para los trabajos que se desarrollen en las sedes, pero no para aquellos que se realizan en Exteriores*

*Para la gestión de incidencias y su seguimiento, ofrecen un portal web*

3. **Controles de calidad a aplicar en la prestación del servicio (5 puntos)** Medidas y protocolos de control de calidad aplicables a la prestación del servicio, indicadores de seguimiento, procedimientos de detección de incidencias y propuestas de mejora continua

*El sistema de control de la calidad del servicio está basado en visitas quincenales y trimestrales, soporte herramienta digital para su seguimiento y acceso a informes y encuestas de satisfacción. Las encuestas de satisfacción se contemplan como una herramienta complementaria de seguimiento, si bien no constituyen un elemento especialmente relevante para la valoración de este criterio en relación con el objeto del contrato.*

*Relacionan los indicadores de calidad y medidas correctoras*

4. **Descripción de los recursos técnicos, organizativos y de apoyo de la empresa puestos a disposición del servicio y los elementos de diferenciación con respecto a otras empresas del sector (3 puntos).**

*Estructura propia de la empresa para el funcionamiento del servicio*

*Compromiso de asignar un psicopedagogo y un trabajador social para atender las necesidades especiales del personal*

*Herramienta digital para gestión y seguimiento del servicio.*

*Conexión permanente con el encargado y el jefe del servicio, pero sin dejar clara la obligatoriedad de presencialidad de al menos 4 días por parte del encargado/coordinador del servicio*

*La oferta permite inferir que el personal dispondrá de teléfono móvil, aunque este aspecto no se establece de forma expresa. La referencia a sistemas de radiofrecuencia no constituye un elemento especialmente relevante para la prestación del servicio objeto del contrato*

*Compromiso de dotar de carros y carretillas de transporte de material (sin especificar número obligatorio en Pliego Técnico).*

5. **Tiempo de respuesta a imprevistos (5 puntos).** Se valorarán 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, indicando el menor plazo en la oferta técnica.

*Ofrecen un tiempo de respuesta para servicios adicionales de 8 horas y para los urgentes de 2 horas*

6. **Criterios de selección y capacitación del personal (1 punto).** Procedimientos de reclutamiento y selección, requisitos exigidos a los candidatos, formación inicial y continua prevista y mecanismos para garantizar la idoneidad del personal auxiliar adscrito al contrato.

*Detallan proceso de selección por criba curricular y entrevistas. Distintas fuentes de reclutamiento*

*Describen Plan de formación inicial (es online, y para el conocimiento de los espacios, no lo consideramos el más idóneo) y específico, pero el desarrollo de la formación continua resulta menos concreto que el de la formación inicial, sin detallarse suficientemente cuál es la planificación o periodicidad durante la ejecución del contrato.*

7. **Uniformes (2 puntos).** Descripción de los uniformes propuestos. Se valorará positivamente que aporten fotografías de la propuesta

*Descripción completa de la uniformidad, tanto de invierno, como de verano y aporte de fotografías.*

*La propuesta contempla tarjetas identificativas independientes de la uniformidad. La experiencia en la gestión de este tipo de servicios pone de manifiesto que esta solución ofrece menores garantías de permanencia durante la prestación del servicio y puede dificultar la correcta identificación del personal en las tareas de carga y descarga.*

#### **EXPERIENCIA DEL COORDINADOR DEL CONTRATO: 9 puntos**

*La experiencia del Coordinador del contrato es de más de 10 años y se aporta relación de los proyectos y servicios realizados así como las funciones desempeñadas, responsabilidades asumidas, etc.*

## **LOTE 3 CANARIAS**

**UTE ILUNION: 41 puntos**

**SOLUCIÓN APORTADA: 32 puntos**

- 1. Gestión y organización del servicio en sede (8 puntos).** Descripción del modelo organizativo propuesto, estructura de coordinación, distribución de funciones, sistemas de sustitución, cobertura de incidencias y mecanismos de comunicación con el responsable del contrato.

*Describe claramente el modelo organizativo, así como las funciones de cada uno de los elementos del organigrama. Detalla el flujo de comunicación y la estructura de coordinación con RTVE.*

*Garantizan una ágil y efectiva capacidad de respuesta ante necesidades de personal para cubrir sustituciones o incidencias*

*Gestión del servicio digitalizada*

- 2. Metodología para la supervisión del servicio prestado (6 puntos).** Procedimientos previstos para la supervisión del personal auxiliar, control del cumplimiento de funciones, evaluación del desempeño y sistema de reporte al responsable del contrato.

*Detalla minuciosamente el plan del seguimiento y control del servicio y, los procedimientos de supervisión. La trazabilidad se efectúa a través de los cuadrantes de servicio y de los Informes de Actividad.*

*La oferta hace referencia a una tabla con los diferentes informes de seguimiento y su periodicidad; sin embargo, dicha documentación no se incorpora a la memoria, por lo que este aspecto no puede ser objeto de valoración.*

*Garantizan una inmediata y fluida transmisión de la información con los responsables de RTVE.*

*El Supervisor, además de tener línea abierta de comunicación 24 horas al día, se compromete a realizar 3 visitas semanales por cada Centro/Sede. La oferta contempla que el Supervisor realice tres visitas semanales a cada centro. Sin embargo, el Pliego exige una presencia mínima del Coordinador responsable del servicio y la oferta no aclara que ambas funciones recaigan en la misma persona, por lo que este aspecto no puede considerarse plenamente acreditado.*

*Seguimiento continuado de los trabajadores in situ para comprobar el conocimiento del puesto de trabajo, evaluar el desempeño, la uniformidad y la actitud.*

*La incorporación de una herramienta de gestión online constituye un elemento que favorece la trazabilidad y el seguimiento de los servicios prestados, mejorando los mecanismos de control y comunicación con RTVE.*

- 3. Controles de calidad a aplicar en la prestación del servicio (6 puntos)** Medidas y protocolos de control de calidad aplicables a la prestación del servicio, indicadores de

seguimiento, procedimientos de detección de incidencias y propuestas de mejora continua

*Describe muy detalladamente el plan de calidad, estableciendo las formas de operar, los medios y los controles que se ponen en práctica*

*La oferta incorpora indicadores de seguimiento y mecanismos de evaluación del servicio, incluyendo encuestas de satisfacción dirigidas al responsable del contrato como herramienta complementaria para el análisis de la prestación.*

**4. Descripción de los recursos técnicos, organizativos y de apoyo de la empresa puestos a disposición del servicio y los elementos de diferenciación con respecto a otras empresas del sector (4 puntos).**

*Estructura propia de la empresa para el funcionamiento del servicio*

*Compromiso de dotar de teléfonos móviles a toda la plantilla y de suministrar todos los medios de transporte solicitados en Pliego Técnico.*

*Ofrecen un servicio amoldable y flexible que responda a las necesidades de 'RTVE en todo momento. Predisposición total para adaptarse a cambios de horario o dimensionamiento de los servicios*

*Compromiso de trabajo bajo la premisa de la filosofía de "Externalización de servicios"*

*Exigencia de compromiso de confidencialidad, a través de cláusula en los contratos de los trabajadores.*

*Compromiso con la gestión medioambiental*

*Conceden la máxima importancia a la seguridad en el trabajo como medio para proteger la integridad y la salud de las personas. Describen Plan de Prevención. Compromiso para facilitar a RTVE la documentación que le sea solicitada a través del CAE, y a mantenerla actualizada*

**5. Tiempo de respuesta a imprevistos (5 puntos).** Se valorarán 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, indicando el menor plazo en la oferta técnica.

*Se comprometen a la cobertura de cualquier tipo de ausencia de personal o de necesidad/refuerzo imprevisto en un tiempo máximo de 2 horas*

**6. Criterios de selección y capacitación del personal (1 puntos).** Procedimientos de reclutamiento y selección, requisitos exigidos a los candidatos, formación inicial y continua prevista y mecanismos para garantizar la idoneidad del personal auxiliar adscrito al contrato

*Define el perfil profesional del trabajador y detalla todo el proceso de selección de personal con sus diferentes fases, las herramientas que utilizan y las fuentes de reclutamiento del personal.*

*Enumera los cursos y la duración de los mismos de la formación inicial. La oferta desarrolla de forma detallada la formación inicial del personal, si bien no concreta un programa específico de formación continua vinculado al servicio objeto del contrato, lo que supone un menor grado de desarrollo de este apartado.*

7. **Uniformes (2 puntos).** Descripción de los uniformes propuestos. Se valorará positivamente que aporten fotografías de la propuesta

*Aunque se aporta descripción y soporte fotográfico de la uniformidad propuesta, no se contempla la prenda de abrigo correspondiente a la dotación de invierno, por lo que la propuesta resulta parcialmente incompleta.*

**EXPERIENCIA DEL COORDINADOR DEL CONTRATO: 9 puntos**

*La experiencia del Responsable Nacional (coordinador) es de más de 10 años y se adjunta una Memoria descriptiva con el perfil profesional propuesto que detalla los proyectos y servicios realizados así como las funciones desempeñadas, responsabilidades asumidas, etc.*

**NINCOCEBRIAN, S.L. (GRUPO OSGA): 37 puntos**

**SOLUCIÓN APORTADA: 28 puntos**

1. **Gestión y organización del servicio en sede (6 puntos).** Descripción del modelo organizativo propuesto, estructura de coordinación, distribución de funciones, sistemas de sustitución, cobertura de incidencias y mecanismos de comunicación con el responsable del contrato.

*Ofrece organigrama de gestión con descripción de las funciones de cada una de las partes, aunque la propuesta no define de forma suficientemente precisa la descripción del Coordinador/Supervisor que no encaja en el organigrama, ya que en él se habla de un Jefe de Servicio y un Encargado.*

*Su plan de contingencia está basado en garantizar flexibilidad horaria y disponibilidad de su personal.*

*La propuesta no define de forma suficientemente precisa cuando habla de cubrir necesidades perentorias como “huelgas, alarmas de incendios, fallos en los sistemas eléctricos del centro, caída de los servidores que gestionan la red, corte de suministro de energía eléctrica”, que poco tienen que ver con el objeto de este contrato*

*Ofrecen diagrama de cobertura de incidencias para cubrir ausencias o bajas, que se alimentará de los propios trabajadores fuera de servicio y de bolsas de trabajo propias. Preocupa que la cobertura de incidencias se haga con trabajadores en descanso diario o semanal.*

2. **Metodología para la supervisión del servicio prestado (6 puntos).** Procedimientos previstos para la supervisión del personal auxiliar, control del cumplimiento de funciones, evaluación del desempeño y sistema de reporte al responsable del contrato.

*La supervisión del servicio estará basada en visitas diarias, quincenales y trimestrales, según quien las realice y un sistema de gestión digital que, además les sirve para hacer los cuadrantes, analizar desviaciones y trazabilidad.*

*La herramienta de control horario que es una Tablet servirá para los trabajos que se desarrollen en las sedes, pero no para aquellos que se realizan en Exteriores*

3. **Controles de calidad a aplicar en la prestación del servicio (5 puntos)** Medidas y protocolos de control de calidad aplicables a la prestación del servicio, indicadores de seguimiento, procedimientos de detección de incidencias y propuestas de mejora continua

*El sistema de control de la calidad del servicio está basado en visitas quincenales y trimestrales, soporte herramienta digital para su seguimiento y acceso a informes y encuestas de satisfacción. Las encuestas de satisfacción se contemplan como una herramienta complementaria de seguimiento, si bien no constituyen un elemento especialmente relevante para la valoración de este criterio en relación con el objeto del contrato.*

*Relacionan los indicadores de calidad y medidas correctoras*

4. **Descripción de los recursos técnicos, organizativos y de apoyo de la empresa puestos a disposición del servicio y los elementos de diferenciación con respecto a otras empresas del sector (3 puntos).**

*Estructura propia de la empresa para el funcionamiento del servicio*

*Compromiso de asignar un psicopedagogo y un trabajador social para atender las necesidades especiales del personal*

*Herramienta digital para gestión y seguimiento del servicio.*

*Conexión permanente con el encargado y el jefe del servicio, pero sin dejar clara la obligatoriedad de presencialidad de al menos 4 días por parte del encargado/coordinador del servicio*

*La oferta permite inferir que el personal dispondrá de teléfono móvil, aunque este aspecto no se establece de forma expresa. La referencia a sistemas de radiofrecuencia no constituye un elemento especialmente relevante para la prestación del servicio objeto del contrato*

5. **Tiempo de respuesta a imprevistos (5 puntos).** Se valorarán 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, indicando el menor plazo en la oferta técnica.

*Ofrecen un tiempo de respuesta para servicios adicionales de 8 horas y para los urgentes de 2 horas*

6. **Criterios de selección y capacitación del personal (1 puntos).** Procedimientos de reclutamiento y selección, requisitos exigidos a los candidatos, formación inicial y continua prevista y mecanismos para garantizar la idoneidad del personal auxiliar adscrito al contrato.

*Detallan proceso de selección por criba curricular y entrevistas. Distintas fuentes de reclutamiento*

*Describen el plan de formación inicial y continua para el personal adscrito al contrato; sin embargo, el contenido y planificación de esta última se desarrollan de forma muy genérica, sin concretar acciones formativas específicas durante la ejecución del servicio.*

7. **Uniformes (2 puntos).** Descripción de los uniformes propuestos. Se valorará positivamente que aporten fotografías de la propuesta

*Descripción completa de la uniformidad, tanto de invierno, como de verano y aporte de fotografías.*

*La propuesta contempla tarjetas identificativas independientes de la uniformidad. La experiencia en la gestión de este tipo de servicios pone de manifiesto que esta solución ofrece menores garantías de permanencia durante la prestación del servicio y puede dificultar la correcta identificación del personal en las tareas de carga y descarga.*

#### **EXPERIENCIA DEL COORDINADOR DEL CONTRATO: 9 puntos**

*La experiencia del Coordinador del contrato es de más de 10 años y se aporta relación de los proyectos y servicios realizados así como las funciones desempeñadas, responsabilidades asumidas, etc.*

#### **PRODUCCIONES ANIMARTE: 31 puntos**

##### **SOLUCIÓN APORTADA: 22 puntos**

1. **Gestión y organización del servicio en sede (5 puntos).** Descripción del modelo organizativo propuesto, estructura de coordinación, distribución de funciones, sistemas de sustitución, cobertura de incidencias y mecanismos de comunicación con el responsable del contrato.

*Describe organigrama operativo del servicio con un único punto de decisión y presencia operativa real en las dos islas*

*Compromiso de presencia operativa mínima de 4 días por semana en cada sede.*

*No se detalla plan de cobertura de incidencias.*

2. **Metodología para la supervisión del servicio prestado (5 puntos).** Procedimientos previstos para la supervisión del personal auxiliar, control del cumplimiento de funciones, evaluación del desempeño y sistema de reporte al responsable del contrato.

*La supervisión se basa en presencia física, control documental en diferentes etapas del servicio y comunicación inmediata con RTVE.*

*Establece el sistema de comunicación interno y con RTVE*

3. **Controles de calidad a aplicar en la prestación del servicio (4 puntos)** Medidas y protocolos de control de calidad aplicables a la prestación del servicio, indicadores de seguimiento, procedimientos de detección de incidencias y propuestas de mejora continua

*Ofrece un sistema de control de calidad sencillo y medible con cinco indicadores de seguimiento y reuniones de seguimiento para su análisis con RTVE*

4. **Descripción de los recursos técnicos, organizativos y de apoyo de la empresa puestos a disposición del servicio y los elementos de diferenciación con respecto a otras empresas del sector (2 puntos).**

*Tienen estructura en las dos islas y dirección directa del contrato. Estructura propia de la empresa para el funcionamiento del servicio*

5. **Tiempo de respuesta a imprevistos (3 puntos).** Se valorarán 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, indicando el menor plazo en la oferta técnica.

*Hasta 4 horas*

6. **Criterios de selección y capacitación del personal (1 punto).** Procedimientos de reclutamiento y selección, requisitos exigidos a los candidatos, formación inicial y continua prevista y mecanismos para garantizar la idoneidad del personal auxiliar adscrito al contrato.

*No nos aporta ningún plan de selección de personal, ni de fuentes de reclutamiento y aporta un escueto plan de formación*

7. **Uniformes (2 puntos).** Descripción de los uniformes propuestos. Se valorará positivamente que aporten fotografías de la propuesta

*Describe la uniformidad de color negro, pero aporta fotografías con otros colores. No hace referencia a la dotación (número de prendas y recambios) por cada trabajador. Preocupa que el calzado de seguridad solo se contemple cuando la tarea lo requiera. En el trabajo objeto del contrato, siempre es obligatorio.*

#### **EXPERIENCIA DEL COORDINADOR DEL CONTRATO: 9 puntos**

*Se aporta relación de proyectos y servicios realizados por el Coordinador del Contrato que avalan la experiencia superior a 3 años*

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                        | ILUNION<br>OUTSOU<br>RCING,<br>S.L. | MADINTE<br>GRA21<br>CEE | TREBOL<br>INTEGRACI<br>ÓN<br>SOCIAL,<br>S.L.-<br>GRUPO<br>OSGA | VERDISSE<br>NY<br>MANIPUL<br>ATS, S.L.-<br>GRUPO<br>OSGA | NINCOCE<br>BRIAN,<br>S.L. -<br>GRUPO<br>OSGA | PRODUC<br>CIONES<br>ANIMART<br>E, S.L. |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|-------------------------------------|-------------------------|----------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|----------------------------------------------|----------------------------------------|
| LOTES                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                        | 1, 2 y 3                            | 1                       | 1                                                              | 2                                                        | 3                                            | 3                                      |
| <b>Gestión y organización del servicio en sede.</b> Descripción del modelo organizativo propuesto, estructura de coordinación, distribución de funciones, sistemas de sustitución, cobertura de incidencias y mecanismos de comunicación con el responsable del contrato.                                             | <b>Hasta 8 puntos</b>  | 8                                   | 6                       | 6                                                              | 6                                                        | 6                                            | 5                                      |
| <b>Metodología para la supervisión del servicio prestado.</b> Procedimientos previstos para la supervisión del personal auxiliar, control del cumplimiento de funciones, evaluación del desempeño y sistema de reporte al responsable del contrato.                                                                   | <b>Hasta 7 puntos</b>  | 6                                   | 7                       | 6                                                              | 6                                                        | 6                                            | 5                                      |
| <b>Controles de calidad a aplicar en la prestación del servicio.</b> Medidas y protocolos de control de calidad aplicables a la prestación del servicio, indicadores de seguimiento, procedimientos de detección de incidencias y propuestas de mejora continua                                                       | <b>Hasta 6 puntos</b>  | 6                                   | 6                       | 5                                                              | 5                                                        | 5                                            | 4                                      |
| <b>Descripción de los recursos técnicos, organizativos y de apoyo de la empresa puestos a disposición del servicio y los elementos de diferenciación con respecto a otras empresas del sector</b>                                                                                                                     | <b>Hasta 4 puntos</b>  | 4                                   | 4                       | 3                                                              | 3                                                        | 3                                            | 2                                      |
| <b>Tiempo de respuesta a imprevistos.</b> Se valorarán 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, indicando el menor plazo en la oferta técnica. | <b>Hasta 5 puntos</b>  | 5                                   | 5                       | 5                                                              | 5                                                        | 5                                            | 3                                      |
| <b>Criterios de selección y capacitación del personal.</b> Procedimientos de reclutamiento y selección, requisitos exigidos a los candidatos, formación inicial y continua prevista y mecanismos para garantizar la idoneidad del personal auxiliar adscrito al contrato.                                             | <b>Hasta 2 puntos</b>  | 1                                   | 1                       | 1                                                              | 1                                                        | 1                                            | 1                                      |
| Uniformes. Descripción de los uniformes propuestos. Se valorará positivamente que aporten fotografías de la propuesta                                                                                                                                                                                                 | <b>Hasta 3 puntos</b>  | 2                                   | 3                       | 2                                                              | 2                                                        | 2                                            | 2                                      |
| <b>Total puntos SOLUCION APORTADA</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                 | <b>35</b>              | <b>32</b>                           | <b>32</b>               | <b>28</b>                                                      | <b>28</b>                                                | <b>28</b>                                    | <b>22</b>                              |
| <b>Experiencia del Coordinador del Contrato</b>                                                                                                                                                                                                                                                                       | <b>Hasta 10 puntos</b> | 9                                   | 9                       | 9                                                              | 9                                                        | 9                                            | 9                                      |
| <b>total puntos CRITERIOS SUJETOS A JUICIO DE VALOR</b>                                                                                                                                                                                                                                                               | <b>45</b>              | <b>41</b>                           | <b>41</b>               | <b>37</b>                                                      | <b>37</b>                                                | <b>37</b>                                    | <b>31</b>                              |