

ANEXO JUSTIFICATIVO

CALIFICACIÓN CRITERIOS CUALITATIVOS SOBRE 1

*Licitación para el Servicio de información, recepción, taquilla y atención al público en
Congresos, reuniones, ferias, exposiciones, actividades y eventos de ocio y deportivos para NICDO.
Expediente 24-22-00*

Es objeto de la licitación es el establecimiento de los pactos y condiciones definidores de los derechos y obligaciones que han de regir en sus aspectos jurídicos, administrativos, técnicos y económicos en la contratación de los trabajos de ***Servicio de información, recepción, taquilla y atención al público en Congresos, reuniones, ferias, exposiciones, actividades y eventos de ocio y deportivos para NICDO.***

Mediante el presente documento, se valorará la propuesta técnica de las propuestas presentadas, en base a lo recogido en el cuadro de Disposiciones Generales de la licitación, en su apartado 16, y con un máximo de 50 puntos, atendiendo a:

(PARA LOS LOTES 1 Y 2)

- **Propuesta organizativa.....20 puntos**

Se valorará con hasta 20 puntos, la aportación de una propuesta organizativa con coherencia y rigor, que incluya:

- A. La estructura general organizativa de la empresa licitadora, incluyendo el organigrama correspondiente. Se valorará la claridad y concreción de la información aportada, con enfoque en la capacidad de la organización para dar la mejor respuesta posible a todo el alcance de los servicios requeridos. Máximo 5 puntos.
- B. Organización específica para la coordinación y ejecución de los servicios. Tendrá que incluir la figura una persona coordinadora general con las atribuciones descritas en las presentes condiciones reguladoras. Se deberá describir la metodología de trabajo, compromisos de atención y planificación con el cliente, procesos de supervisión, etc... En especial, deberá acreditar la efectiva capacidad de servicio y atención al cliente considerando que las instalaciones se encuentran ubicadas en la Comunidad Foral de Navarra o delegaciones limítrofes, en todo caso, a menos de cien kilómetros de Pamplona. Máximo 5 puntos.
- C. Organización del personal para la prestación de los servicios. Teniendo en cuenta la información del personal actual susceptible de subrogación (Ver ANEXO VI), se deberá

presentar una propuesta organizativa que garantice la correcta prestación de los servicios previstos (tipología y volumen según Anexo IX, capacidad de respuesta ante imprevistos, etc.). En especial, se deberá acreditar la efectiva capacidad de servicio y resolución de incidencias considerando que las instalaciones se encuentran ubicadas en la Comunidad Foral de Navarra o delegaciones limítrofes, en todo caso, a menos de cien kilómetros de Pamplona. Máximo 10 puntos.

• **Plan de Prevención de Riesgos Laborales** **5 puntos**

Se valorará con hasta 5 puntos, la aportación de la descripción del sistema de prevención de riesgos laborales de la empresa licitadora.

Se deberá huir de exposiciones genéricas, planteando de forma concreta:

- a) Identificación del servicio de prevención y del/los responsables de prevención de riesgos laborales en la empresa, con aportación de su curriculum vitae (exclusivamente con datos relacionados con la prestación profesional de sus servicios).
- b) Planificación de la prevención para los trabajadores directamente encargados del desarrollo de los servicios en el centro de trabajo del cliente.
- c) Procedimiento en cuanto a la coordinación de actividades empresariales al asumir la empresa el servicio de un nuevo centro de trabajo o cuando se incorpora un nuevo trabajador a un centro en donde se venía prestando el servicio

• **Mayor capacidad para atender situaciones de contingencia** **10 puntos**

Se valorará con hasta 10 puntos, el mayor número de medios y la forma en organizar y gestionar la atención y respuesta en caso de una situación de demanda urgente (refuerzo) o en situación de sustituir/cubrir bajas personales (tanto del personal directo como del personal de control y supervisión), falta o necesidad de reposición de materiales, etc., siempre referidos a la sede o delegación desde la cual se va dar el servicio.

• **Formación continua** **15 puntos**

Se valorará, con hasta 15 puntos, las propuestas que incluyan una descripción y compromiso de implantación de un plan de formación para la mejor y más rápida adaptación de la persona trabajadora al centro de trabajo, especialmente la formación dirigida a mejorar las habilidades para el trato con el público, cortesía, amabilidad, discreción, diligencia en resolver los problemas de los espectadores, idiomas, perspectiva de género...etc.

A continuación, se procede a valorar los criterios del Sobre 1 de las personas participantes:

LOTE 1: PERSONA LICITADORA: EULEN, S.A

- **Propuesta organizativa (máximo 20 puntos):**

A La propuesta es concisa, dejando ver un organigrama y una estructura empresarial claros, donde se detalla las personas que lo componen y sus funciones correspondientes. Denota una estructura organizacional sólida y capaz de hacer frente a un contrato de las características y volumen de NICDO.

Sin embargo, hay una consideración en el flujo de información entre la entidad licitadora y NICDO que no es acorde con la metodología diseñada para el servicio, la interlocución entre el responsable del contrato y NICDO, en primera instancia, no ha de ser con Gerencia.

TOTAL SUBAPARTADO A: 4 puntos

B La organización de la empresa especifica de manera concisa, detallando roles, que la metodología a emplear se adapta a la realidad del servicio. Se describen los medios humanos para la coordinación y ejecución con detalle de cada persona trabajadora, el volumen del equipo está correctamente dimensionado, por lo que se entiende una muy buena capacidad de servicio. El perfil indicado como persona coordinadora dispone de una amplia experiencia como supervisora en contratos similares a este, adscrita a la delegación de Navarra.

TOTAL SUBAPARTADO B: 5 puntos

C La propuesta organizativa del personal, teniendo en cuenta el subrogable, puntualiza, entre otros, los detalles de acceso para la operativa al edificio, se remarca el manual de estilo con las medidas propuestas higiene, conducta y proactividad. Así mismo se recuerdan prohibiciones y malos usos de material propio de la empresa y de la propiedad. Se marcan de manera correcta las normas generales (uso de móviles, RRSS, acceso sin entrada, pasillos de evacuación, repaso y revisión de sala y pista...).

Con respecto a la capacidad del servicio, se valora muy positivamente la indicación de otras delegaciones (además de la ubicada en la Comunidad Foral de Navarra) y centros de apoyo cercanos (Vitoria-Gasteiz, Logroño, San Sebastián), todas ellas a menos de 100 km.

TOTAL, SUBAPARTADO C: 10 puntos

TOTAL, APARTADO PROPUESTA ORGANIZATIVA: 19 puntos

- **Plan de Prevención de Riesgos Laborales (máximo 5 puntos):**

Se describe y concreta el sistema de prevención de Riesgos Laborales mediante servicio de prevención Mancomunado, un sistema propio y el técnico responsable para la delegación en las sedes de NICDO. Se aportan C.V. y organigrama ambos adecuados.

Se valora positivamente la especialidad de Medicina en el trabajo mediante SPA con entidad reconocida (QUIRON PREVENCIÓN). Se entrega además el certificado de empresa auditada (AUDELCO) con periodicidad de 4 años.

La planificación evidencia que hay un sistema integrado que cubre las demandas del servicio tanto en protocolos como en evaluación de riesgos y actividades preventivas.

TOTAL APARTADO PLAN DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES: 5 puntos

- **Mayor capacidad para atender situaciones de contingencia (máximo 10 puntos):**

Plan de contingencia que incluye capacidad de respuesta en base a la flexibilidad de la plantilla. Polivalencia en las labores del personal. Cláusula contractual del trabajador/a de comunicar las ausencias con antelación suficiente. Se cuenta con herramientas propias como Agencia de colocación, Selección, Fidelización...

Se valora muy positivamente que se indican, por un lado, contratos correspondientes a otros centros limítrofes (Logroño, Vitoria-Gasteiz, San Sebastián) y contratos que se prestan desde la sede propuesta (Navarra), lo que supone un equipo retén muy fiable de perfiles adscritos a servicios similares a disposición en casos de contingencia. Se detalla esquemáticamente un Plan de Contingencias que detalla por grupos los tipos de contingencias que pueden darse, junto con las actuaciones, tiempos de respuesta y personas responsables.

TOTAL APARTADO MAYOR CAPACIDAD PARA ATENDER CONTINGENCIAS: 10 puntos

- **Formación continua (máximo 15 puntos):**

El plan de formación, es amplio y cuentan con Instituto propio para la formación específica por puestos y responsabilidades, de manera presencial u online. Se señalan coherentemente las formaciones correspondientes a cada tipo de puesto.

Se discrimina en Acogida, Inicial y Continua. En Acogida tienen interiorizada la misión de NICDO. Sin embargo, no hay formación específica acerca de perspectiva de género, como mejora concreta y sustancial.

TOTAL APARTADO FORMACION CONTINUA: 14 puntos

VALORACIÓN SOBRE 1 (EULEN, S.A): 48 puntos.

LOTE 1: PERSONA LICITADORA: SIGLO XXI AZAFATAS SL

- **Propuesta organizativa (máximo 20 puntos):**

- A. Se describe de forma general el funcionamiento de la empresa con un organigrama básico y se enumera el detalle de los roles de cada uno de ellos. Se hace hincapié en metodología y en la argumentación de los puntos fuertes de la empresa.

Sin embargo, el documento es demasiado extenso, llegando a justificaciones y a exceso de argumentación y detalle del funcionamiento general y de otro tipo de procedimientos, como por ejemplo la selección de candidaturas e información sobre contrataciones en general, que no aporta a la valoración del presente apartado, dado que el mismo se ejecuta con el personal a subrogar aportado como anexo a los pliegos reguladores.

TOTAL SUBAPARTADO: 2,5 puntos

- B. Se presenta de manera correcta un organigrama específico para NICDO, incluyendo la descripción de puestos y responsabilidades, que permite ver de manera clara y concisa la planificación del contrato y los flujos de trabajo. Sin embargo, no se adjunta CV correspondiente a la persona coordinadora del servicio, por lo que no puede valorarse.

TOTAL SUBAPARTADO: 3 puntos

- C. Se valoran todas las herramientas diseñadas para la adaptación del capital humano (equipos multi sede, sede, fijo, discontinuo y polivalentes), así como la metodología

expuesta y las baterías de soluciones para atender los casos de cobertura humana y de calidad en cada servicio.

La oferta cuantifica el personal, incluyendo el personal subrogable actual del servicio, sin embargo, la valoración del equipo asignado al proyecto es altamente sobredimensionada, careciendo de coherencia con el servicio a prestar.

La oficina y centro de delegación propuesta se trata de un *coworking* en el que actualmente no se cuenta con recursos, por lo que no queda acreditado que sea realmente una delegación activa de la empresa licitadora con personal propio que, a efectos de la valoración de este apartado, aporte valor al contrato con respecto a su capacidad organizativa y de resolución de incidencias en el servicio.

TOTAL SUBAPARTADO: 4 puntos

TOTAL APARTADO PROPUESTA ORGANIZATIVA: 9,5 puntos

- **Plan de Prevención de Riesgos Laborales (máximo 5 puntos):**

Se describe el SPA ejercido por PREVINTEGRA Servicios Integrales en Seguridad y Salud Laboral. Cuenta con un perfil propio acompañado con curriculum vitae para coordinar la actividad preventiva.

La planificación en materia de prevención, a la espera de la adaptación posible y concreta en caso de ser la empresa final en dar el servicio, es muy detallada y cumple con las necesidades y habitual forma de proceder de NICDO y su sistema de prevención.

Se valora positivamente el procedimiento en cuanto a la coordinación de actividades empresariales al asumir y adaptar el servicio al centro de trabajo y posteriormente en casos de incorporación de nuevo personal.

TOTAL APARTADO PLAN DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES: 5 puntos

- **Mayor capacidad para atender situaciones de contingencia (máximo 10 puntos):**

Se valora la solución y procedimiento para las diferentes naturalezas de los problemas puedan darse durante la ejecución el servicio.

Sin embargo, los medios técnicos no se cuantifican, la propuesta de dotar tanto de soporte informático como de uniformidad adaptada a eventos y condiciones climáticas, no tiene cabida

y por tanto no aporta valor debido a que, tal y como se indica en el pliego regulador, el personal estará dotado con uniformes ya prestablecidos por NICDO.

Por otro lado, en lo ya referido a la sede o delegación desde la cual se va a dar el servicio, se trata de un *coworking* en el que actualmente no se cuenta con recursos, por lo que no queda acreditado que sea realmente una delegación activa de la empresa licitadora con personal propio que, a efectos de la valoración de los apartados, pueda asegurar una disposición de medios humanos. No se mencionan, por ejemplo, contratos que actualmente se estén prestando desde esta sede a otras empresas, cuyo personal pudiera cubrir este tipo de contingencias por lo que no se considera coherente que se mencione en recursos clave que hay un equipo disponible y localizado. Por ejemplo, se detalla que, en la activación del protocolo de sustitución, fase de evaluación de recursos disponibles, hay un personal preseleccionado para este tipo de situaciones de contingencia que consiste en un personal fijo que hace *shadowing* en la sede central (Madrid), por lo que no es aplicable a este criterio, cuyo valor se centra en considerar las instalaciones de la Comunidad Foral de Navarra o limítrofes (máx. 100 km de Pamplona).

TOTAL APARTADO MAYOR CAPACIDAD PARA ATENDER CONTINGENCIAS: 4 puntos

- **Formación continua (máximo 15 puntos):**

Se especifican los objetivos de un plan de formación inicial y de formación continuo, desde perspectivas estratégicas, tácticas e incorporación integradora en el equipo. (Proceso administrativo, condiciones laborales y económicas, bienvenida, cronograma).

Se dispone de una plataforma online completa con catálogo de cursos, así como en acciones puntuales in situ.

Se dispone de una amplia oferta formativa, sin embargo, no hay una distinción entre la documentación aportada para el Lote 1 y Lote 2 lo que supone que, en la evaluación del lote que nos ocupa, muchos de los cursos disponibles no aportarían valor a ninguno de los perfiles del contrato. (Por ejemplo, gestión de bases de datos y tratamiento de datos personales, ofimática y Excel, informática avanzada, tareas administrativas...). Asimismo, la oferta formativa contiene cursos que no se consideran relacionados con las funciones descritas en el pliego regulador (Por ejemplo, Planificación y organización de eventos, Atención y organización de eventos de prensa).

Por otro lado, tampoco hay una planificación formativa *ad hoc* con una selección de cursos por perfiles que se adapten a las necesidades reales de los puestos (Por ejemplo, un personal de acomodación no necesitaría un curso de coordinación *onsite* de equipos de azafatas/os).

Se detecta que no hay disposición de formación concreta en igualdad de género o sexismo.

Tampoco, dentro del catálogo, hay formación sobre ningún idioma concreto, esto se indica en un apartado llamado “Recursos adicionales”, lo que adolece de falta de concreción.

TOTAL APARTADO FORMACION CONTINUA: 7,5 puntos

VALORACIÓN SOBRE 1 (SIGLO XXI AZAFATAS SL): 26 puntos.

LOTE 2: PERSONA LICITADORA: EULEN, S.A

• **Propuesta organizativa (máximo 20 puntos):**

- A. La propuesta es concisa, dejando ver un organigrama y una estructura empresarial claros, donde se detalla las personas que lo componen y sus funciones correspondientes. Denota una estructura organizacional sólida y capaz de hacer frente a un contrato de las características y volumen de NICDO.

Sin embargo, hay una consideración en el flujo de información entre la entidad licitadora y NICDO que no es acorde con la metodología diseñada para el servicio, la interlocución entre el responsable del contrato y NICDO, en primera instancia, no ha de ser con Gerencia.

TOTAL SUBAPARTADO A: 4 puntos

- B. La organización de la empresa especifica de manera concisa, detallando roles, que la metodología a emplear se adapta a la realidad del servicio. Se describen los medios humanos para la coordinación y ejecución con detalle de cada persona trabajadora, el volumen del equipo está correctamente dimensionado, por lo que se entiende una muy buena capacidad de servicio. El perfil indicado como persona coordinadora dispone de una amplia experiencia como supervisora en contratos similares a este, adscrita a la delegación de Navarra.

TOTAL SUBAPARTADO B: 5 puntos

- C. La propuesta organizativa del personal, teniendo en cuenta el subrogable, puntualiza, entre otros, los detalles de acceso para la operativa al edificio, se remarca el manual de estilo con las medidas propuestas higiene, conducta y proactividad. Así mismo se recuerdan prohibiciones y malos usos de material propio de la empresa y de la

propiedad. Se marcan de manera correcta las normas generales (uso de móviles, RRSS, acceso sin entrada, pasillos de evacuación, repaso y revisión de sala y pista...).

Con respecto a la capacidad del servicio, se valora muy positivamente la indicación de otras delegaciones (además de la ubicada en la Comunidad Foral de Navarra) y centros de apoyo cercanos (Vitoria-Gasteiz, Logroño, San Sebastián), todas ellas a menos de 100 km.

TOTAL SUBAPARTADO C: 10 puntos

TOTAL APARTADO PROPUESTA ORGANIZATIVA: 19 puntos

- **Plan de Prevención de Riesgos Laborales (máximo 5 puntos):**

Se describe y concreta el sistema de prevención de Riesgos Laborales mediante servicio de prevención Mancomunado, un sistema propio y el técnico responsable para la delegación en las sedes de NICDO. Se aportan C.V. y organigrama ambos adecuados.

Se valora positivamente la especialidad de Medicina en el trabajo mediante SPA con entidad reconocida (QUIRON PREVENCIÓN). Se entrega además el certificado de empresa auditada (AUDELCO) con periodicidad de 4 años.

La planificación evidencia que hay un sistema integrado que cubre las demandas del servicio tanto en protocolos como en evaluación de riesgos y actividades preventivas.

El procedimiento para la coordinación de actividades empresariales es correcto y se adapta al servicio y a la posible incorporación de nuevas personas trabajadoras.

TOTAL APARTADO PLAN DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES: 5 puntos

- **Mayor capacidad para atender situaciones de contingencia (máximo 10 puntos):**

Plan de contingencia que incluye capacidad de respuesta en base a la flexibilidad de la plantilla. Polivalencia en las labores del personal. Cláusula contractual del trabajador/a de comunicar las ausencias con antelación suficiente. Se cuenta con herramientas propias como Agencia de colocación, Selección, Fidelización...

Se valora muy positivamente que se indican, por un lado, contratos correspondientes a otros centros limítrofes (Logroño, Vitoria-Gasteiz, San Sebastián) y contratos que se prestan desde la sede propuesta (Navarra), lo que supone un equipo retén muy fiable de perfiles adscritos a

servicios similares a disposición en casos de contingencia. Se detalla esquemáticamente un Plan de Contingencias que detalla por grupos los tipos de contingencias que pueden darse, junto con las actuaciones, tiempos de respuesta y personas responsables.

TOTAL APARTADO MAYOR CAPACIDAD PARA ATENDER CONTINGENCIAS: 10 puntos

- **Formación continua (máximo 15 puntos):**

El plan de formación, es amplio y cuentan con Instituto propio para la formación específica por puestos y responsabilidades, de manera presencial u online. Se señalan coherentemente las formaciones correspondientes a cada tipo de puesto.

Se discrimina en Acogida, Inicial y Continua. En Acogida tienen interiorizada la misión de NICDO Y, asegurando la inmediatez necesaria en la adaptación del personal.

Sin embargo, no hay formación específica sobre perspectiva de género, como mejora concreta y sustancial.

TOTAL APARTADO FORMACION CONTINUA: 14 puntos

VALORACIÓN SOBRE 1 (EULEN, S.A): 48 puntos.

LOTE 2: PERSONA LICITADORA: SIGLO XXI AZAFATAS SL

- **Propuesta organizativa (máximo 20 puntos):**

- A. Se describe de forma general el funcionamiento de la empresa con un organigrama básico y se enumera el detalle de los roles de cada uno de ellos. Se hace hincapié en metodología y en la argumentación de los puntos fuertes de la empresa.

Sin embargo, el documento es demasiado extenso, llegando a justificaciones y a exceso de argumentación y detalle del funcionamiento general y de otro tipo de procedimientos, como por ejemplo la selección de candidaturas e información sobre contrataciones en general, que no aporta excesivo a la valoración del presente apartado, dado que el mismo se ejecuta con el personal a subrogar aportado como anexo a los pliegos reguladores.

TOTAL SUBAPARTADO: 2,5 puntos

- B. Se presenta de manera correcta un organigrama específico para NICDO, incluyendo la descripción de puestos y responsabilidades, que permite ver de manera clara y concisa la planificación del contrato, la metodología y los flujos de trabajo. Sin embargo, pese a que a lo largo del documento se nombra, no se muestra CV correspondiente a la persona coordinadora del servicio, por lo que no puede valorarse la idoneidad a estos efectos ni considerar la ubicación de la instalación desde la que presta servicio en la actualidad.

TOTAL SUBAPARTADO: 3 puntos

- C. Se valoran todas las herramientas diseñadas para la adaptación del capital humano (equipos multi sede, sede, fijo, discontinuo y polivalentes), así como la metodología expuesta y las baterías de soluciones para la organización del personal y la atención en casos de cobertura humana y de calidad en cada servicio.

La oferta cuantifica el personal, incluyendo el personal subrogable actual del servicio, sin embargo, la valoración del equipo asignado al proyecto es altamente sobredimensionada, careciendo de coherencia con el servicio a prestar.

La oficina y centro de delegación propuesta se trata de un *coworking* en el que actualmente no se cuenta con recursos, por lo que no queda acreditado que sea realmente una delegación activa de la empresa licitadora con personal propio que, a efectos de la valoración de este apartado, aporte valor al contrato con respecto a su capacidad organizativa y de resolución de incidencias en el servicio.

TOTAL SUBAPARTADO: 4 puntos

TOTAL APARTADO PROPUESTA ORGANIZATIVA: 9,5 puntos

• **Plan de Prevención de Riesgos Laborales (máximo 5 puntos):**

Se describe el SPA ejercido por PREVINTEGRA Servicios Integrales en Seguridad y Salud Laboral. Cuenta con un perfil propio acompañado con curriculum vitae para coordinar la actividad preventiva.

La planificación en materia de prevención, a la espera de la adaptación posible y concreta en caso de ser la empresa final en dar el servicio, es muy detallada y cumple con las necesidades y habitual forma de proceder de NICDO y su sistema de prevención.

Se valora positivamente el procedimiento en cuanto a la coordinación de actividades empresariales al asumir y adaptar el servicio al centro de trabajo y posteriormente en casos de incorporación de nuevo personal.

TOTAL APARTADO PLAN DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES: 5 puntos

- **Mayor capacidad para atender situaciones de contingencia (máximo 10 puntos):**

Se valora la solución y procedimiento para las diferentes naturalezas de los problemas puedan darse durante la ejecución el servicio.

Sin embargo, los medios técnicos no se cuantifican, la propuesta de dotar tanto de soporte informático como de uniformidad adaptada a eventos y condiciones climáticas, no tiene cabida y por tanto no aporta valor debido a que, tal y como se indica en el pliego regulador, el personal estará dotado con uniformes ya preestablecidos por NICDO.

Por otro lado, en lo ya referido a la sede o delegación desde la cual se va a dar el servicio, se trata de un *coworking* en el que actualmente no se cuenta con recursos, por lo que no queda acreditado que sea realmente una delegación activa de la empresa licitadora con personal propio que, a efectos de la valoración de los apartados, pueda asegurar una disposición de medios humanos. No se mencionan, por ejemplo, contratos que actualmente se estén prestando desde esta sede a otras empresas, cuyo personal pudiera cubrir este tipo de contingencias por lo que no se considera coherente que se mencione en recursos clave que hay un equipo disponible y localizado. Por ejemplo, se detalla que, en la activación del protocolo de sustitución, fase de evaluación de recursos disponibles, hay un personal preseleccionado para este tipo de situaciones de contingencia que consiste en un personal fijo que hace *shadowing* en la sede central (Madrid), por lo que no es aplicable a este criterio, cuyo valor se centra en considerar las instalaciones de la Comunidad Foral de Navarra o limítrofes (máx. 100 km de Pamplona).

TOTAL APARTADO MAYOR CAPACIDAD PARA ATENDER CONTINGENCIAS: 4 puntos

- **Formación continua (máximo 15 puntos):**

Se especifican los objetivos de un plan de formación inicial y de formación continuo, desde perspectivas estratégicas, tácticas e incorporación integradora en el equipo. (Proceso administrativo, condiciones laborales y económicas, bienvenida, cronograma).

Se dispone de una plataforma online completa con catálogo de cursos, así como en acciones puntuales in situ.

Se dispone de una amplia oferta formativa, sin embargo, no hay una distinción entre la documentación aportada para el Lote 1 y Lote 2 lo que supone que, en la evaluación del lote que nos ocupa, muchos de los cursos disponibles no aportarían valor a ninguno de los perfiles del contrato. (Por ejemplo, gestión de bases de datos y tratamiento de datos personales, ofimática y Excel, informática avanzada, tareas administrativas...). Asimismo, la oferta formativa contiene cursos que no se consideran relacionados con las funciones descritas en el pliego regulador (Por ejemplo, Planificación y organización de eventos, Atención y organización de eventos de prensa).

Por otro lado, tampoco hay una planificación formativa *ad hoc* con una selección de cursos por perfiles que se adapten a las necesidades reales de los puestos (Por ejemplo, un personal de acomodación no necesitaría un curso de coordinación *onsite* de equipos de azafatas/os).

En el catálogo, se detecta que no hay disposición de formación concreta en igualdad de género o sexismo. Tampoco, dentro del catálogo, hay formación sobre ningún idioma concreto, esto se indica en un apartado llamado "Recursos adicionales", lo que adolece de falta de concreción.

TOTAL APARTADO FORMACION CONTINUA: 7,5 puntos

VALORACIÓN SOBRE 1 (SIGLO XXI AZAFATAS SL): 26 puntos.

LOTE 2: PERSONA LICITADORA: JIG EASY SERVICES SL

- **Propuesta organizativa (máximo 20 puntos):**

- A. La descripción de la estructura organizativa es muy concreta y está llevada a los detalles propios de las necesidades del servicio.

El organigrama presentado es adecuado y coherente.

Se valora, dentro de la capacidad de organización, muy positivamente el compromiso de generar informes de incidencias a diferentes niveles y periodicidades adecuadas.

TOTAL SUBAPARTADO: 5 puntos

- B. Respecto a la organización específica para la coordinación aportan documentación clara y suficiente para la correcta ejecución de los servicios. El perfil del coordinador tiene amplia experiencia en centros culturales lo que supone un valor añadido en este

contrato, y está adscrito a las oficinas centrales, en Logroño (menos de 100 km de Pamplona).

Se detallan por perfiles y puestos, siendo óptimas la relación de personas propuestas para la coordinación general.

La metodología prevista para el servicio se detalla y concreta perfectamente.

TOTAL SUBAPARTADO: 5 puntos

C. La infografía que resume los medios humanos y la estructura de coordinación está adaptada al servicio. Se asignan métodos de control y de calidad.

Calendario de trabajo adaptado con el personal actual pendiente de la subrogación, en el que se asignan las 4 categorías profesionales a las que se refiere el Convenio Colectivo del Sector de Ocio Educativo y animación Socio Cultural de Comunidad Foral de Navarra. Se especifica cada uno de los puestos con sus funciones concretas.

El sistema de planificación, control, revisión, herramientas tecnológicas propias y adaptación a las necesidades expuestas en el pliego de condiciones es valorado positivamente.

Muy concreta la descripción de tareas en cada una de las funciones de los perfiles de este lote (taquilla, información...) del personal asignado incluyendo formación, protocolo, revisión y procedimientos.

La delegación desde la que se presta el servicio se encuentra en Logroño y actualmente ejecuta varios contratos (también en Pamplona), lo que se valora muy positivamente a efectos de la capacidad del servicio.

TOTAL SUBAPARTADO: 10 puntos

TOTAL APARTADO PROPUESTA ORGANIZATIVA: 20,00 puntos

- **Plan de Prevención de Riesgos Laborales (máximo 5 puntos):**

Cuenta con coordinador general Plan PRL, perfil técnico propio (delegado) y SPA (R y T) sito cerca de las sedes NICDO.

Se describe la planificación, sus fases e implementación del plan para NICDO. Se detalla y concreta el procedimiento para coordinación de actividades en centros NICDO.

TOTAL APARTADO PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES: 5,00 puntos

- **Mayor capacidad para atender situaciones de contingencia (máximo 10 puntos):**

Dada la casuística y experiencia en NICDO, vemos correcto el plan de selección y de recursos, igualmente correcto la gestión propuesta para las ausencias tanto por absentismo como por reactivas e imprevistos y el detallado procedimiento y descripción para asumir el contrato. Más débil queda por otra parte la base de refuerzo de plantilla actual y la creación permanente de posible bolsa de trabajo.

Se especifican las medidas acorde con las diferentes posibilidades de ausencias, su naturaleza, origen y solución.

Se valora positivamente que se indican contratos que se prestan en diferentes centros de Pamplona en los que se emplean perfiles habituados a la gestión con el público y la atención en instalaciones culturales además del compromiso en formar a estas personas como recurso preventivo para las necesidades de NICDO, lo que supone un equipo retén muy fiable a disposición en casos de contingencia.

TOTAL APARTADO SITUACIONES DE CONTINGENCIA: 9,00 puntos

- **Formación continua (máximo 15 puntos):**

Es una propuesta clara con formación, presencial y online, que se adapta a las necesidades del servicio (acogida, competencias personales y competencias profesionales). Se contempla la rápida adaptación de posibles nuevas personas trabajadoras en la formación inicial.

Metodología propia para la formación de las trabajadoras y trabajadores. Los contenidos de la formación son apropiados y necesarios abarcando elementos prácticos, técnicos PRL y primeros auxilios.

Se ofrece formación idónea referente a los perfiles profesionales que desempeñan las labores de atención al público que solicitamos y se establece una formación para cada tipo de perfil.

Se valora positivamente que existen cursos sobre igualdad de género (lenguaje inclusivo) e idiomas (euskera).

TOTAL APARTADO FORMACION CONTINUA: 15,00 puntos

VALORACIÓN SOBRE 2 (JIG EASY SERVICES SL): 49,00 puntos.

LOTE 2: PERSONA LICITADORA: SERVICIOS INTEGRALES DE ATENCION AL CLIENTE Y

VENTAS XUPERA, S.A.

• **Propuesta organizativa (máximo 20 puntos):**

- A. En cuanto a la estructura general organizativa de la empresa y su organigrama, solo se aporta lo referido estrictamente al servicio (Coordinadora Delegación provincial, Responsable RRHH y Responsable de calidad e información), no aparece como tal el organigrama general de la empresa que permita valorar la capacidad de la organización. La referencias se hacen al servicio, no a la estructura empresarial.

TOTAL SUBAPARTADO: 1 punto

- B. Para la organización específica y coordinación de los servicios, se nombran a la coordinadora y delegada provincial, a la responsable de calidad, a la responsable de personas - prevención y RRLL con C.V, donde la experiencia aportada por la persona coordinadora en muchos de sus aspectos no supone un valor añadido a este servicio. El planteamiento de la metodología de trabajo y la planificación de reuniones de seguimiento es correcta. Se valora positivamente el flujograma de gestión de reclamaciones, concreto y específico para NICDO. En este apartado no se nombran instalaciones y su ubicación.

TOTAL SUBAPARTADO: 2,5 puntos

- C. La oferta detalla en primer lugar, un programa de selección de personal que no aporta demasiado (solo en contadas excepciones) a la valoración del presente apartado, dado que el mismo se ejecuta con el personal a subrogar aportado como anexo a los pliegos reguladores. Se valora positivamente la implementación de medidas de conciliación con flexibilización, permisos, y más mejoras propuestas. Se indica un equipo retén limitado (4 personas) que se considera ajustado. No se especifica la instalación desde la que se presta el servicio ni contratos que se estén prestando actualmente en Pamplona o localidades limítrofes que pudieran garantizar la respuesta ante imprevistos, etc.

TOTAL SUBAPARTADO: 5 puntos

TOTAL APARTADO PROPUESTA ORGANIZATIVA: 8,5 puntos

- **Plan de Prevención de Riesgos Laborales (máximo 5 puntos):**

Se valora positivamente que las personas que se identifican como responsables del Plan de Prevención de Riesgos Laborales coinciden con el staff propuesto para la coordinación del servicio. Cuentan con SPA (Quirón PREVENCIÓN).

La planificación se describe de manera correcta, de manera concisa y el procedimiento para la coordinación de actividades en centros NICDO es adecuado para la actividad requerida en el servicio. Sin embargo, queda sin especificar el procedimiento para la incorporación de nuevas personas trabajadoras.

TOTAL APARTADO PLAN DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES: 4,00 puntos

- **Mayor capacidad para atender situaciones de contingencia (máximo 10 puntos):**

Se describe y cuantifica el personal asignado y con ubicación en Navarra (19 personas) siendo correcta la dimensión para las necesidades de cada uno de los servicios, sin embargo, no se identifica instalación cercana de la empresa a la que pudieran corresponder ni contratos limítrofes que se estén prestando con ese personal por lo que se desconoce si el equipo retén propuesto está realmente disponible y preparado para valorar una capacidad de respuesta óptima.

No puede valorarse la efectiva capacidad del servicio considerando las instalaciones puesto que las mismas no se identifican.

TOTAL APARTADO SITUACIONES DE CONTINGENCIA: 4,00 puntos

- **Formación continua (máximo 15 puntos):**

La formación presencial y mediante sistema e-learning es adaptada y concreta en cuanto a la temática y contenidos. La asignación de horas a los cursos es menor por lo menos en el diseño inicial, aunque se menciona la incorporación tras la evaluación del desempeño.

En este apartado, se nombra la ubicación para la formación, dentro de Pamplona.

El tiempo estimado en la formación inicial es correcto. Para la formación continua se propone metodología concreta.

No queda claro si los cursos de formación, tanto inicial, continua o de reciclaje los realizan con formadores internos o externos.

No se indica plan de formación para cada uno de los perfiles, por lo que se desconoce si algunos de los cursos tendrían encaje.

Se valora positivamente la disposición de formación en uso igualitario del lenguaje.

TOTAL APARTADO FORMACION CONTINUA: 10,00 puntos

VALORACIÓN SOBRE 2 (SERVICIOS INTEGRALES DE ATENCION AL CLIENTE Y VENTAS XUPERA,

S.A.: 26,50 puntos.

Pamplona, 05 de septiembre de 2024

D. Eduardo Nanclares
Director Técnico y de
Operaciones de NICDO.