



Junta de Andalucía

Consejería de Turismo, Cultura y Deporte

Empresa Pública para la Gestión del Turismo y del Deporte de Andalucía S.A.

INFORME TÉCNICO DE VALORACIÓN

La presente valoración técnica tiene como objeto evaluar y valorar las propuestas técnicas presentadas por las empresas licitadoras para prestar LOS SERVICIOS AUXILIARES Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN INSTALACIONES DEPORTIVAS (Lotes 1, 2 y 3), gestionadas por la Empresa Pública para la Gestión del Turismo y del Deporte de Andalucía, S.A, número de expediente: C101-10AA-1023-0084.

A. LOTE 1 INSTALACIONES DEPORTIVAS DE SEVILLA

1. EMPRESAS EVALUADAS.

Las propuestas evaluadas corresponden a las empresas que se detallan a continuación:

Empresa	
COOPERACIÓN 2005 S.L	(en adelante COOPERACIÓN)
DOC 2001, S.L.	(en adelante DOC)
SALZILLO SERVICIOS INTEGRALES S.L.	(en adelante SALZILLO)

2. CRITERIOS DE VALORACIÓN.

CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN POR APLICACIÓN DE UN JUICIO TÉCNICO DE VALOR: La adjudicación recaerá en la empresa licitadora que, en su conjunto, haga la proposición más ventajosa, teniendo en cuenta el siguiente criterio de adjudicación.

Propuesta Técnica: Se valorará con un índice del 55 %. Se considerarán APTAS O TÉCNICAMENTE ACEPTABLES aquellas ofertas que alcancen 27,5 puntos de los 55 puntos máximos posibles de la proposición técnica conforme a los siguientes criterios:

- A.** Documento descriptivo de todas las actividades, precios, espacios, equipamientos, etc...
Hasta un máximo de 5 puntos.
- B.** Propuesta ejecutiva de manual de procedimiento para la correcta ejecución de cada una de las funciones y tareas que le son atribuidas al personal. **Hasta un máximo de 12,5 puntos.**
- C.** Propuesta, ajustada a la instalación (Lote) de organización y desarrollo del servicio de atención al cliente, considerando los diferentes perfiles de clientes y público objetivo.
Hasta un máximo de 15 puntos.
- D.** Establecer, distribución, organización y motiva en base a la experiencia, considerando los servicios y espacios que tiene la instalación específicos (Lote), cuál sería la forma óptima de organización de los recursos personales y de equipamiento para mejorar y personalizar la atención a los clientes. **Hasta un máximo de 15 puntos.**
- E.** Propuesta global de interacción entre el servicio de atención al cliente presencial y las necesidades actuales de interacción/vinculación en los espacios digitales de solicitud de información, compra e interacción (RRSS, Universo META, etc...) Motiva suficientemente la propuesta y los objetivos que alcanzaría y su interacción/mejora en nuestra instalación (Lote). **Hasta un máximo de 7,5 puntos.**



Todas las ofertas que alcancen los 27,5 puntos pasarán a la fase de valoración de la documentación del sobre A por aplicación de fórmulas matemáticas. Esta valoración

C/ Compañía, 40.
29008 – Málaga

T: 951 299 300

será considerada en la suma de las puntuaciones obtenidas junto al resto de apartados.

PUNTUACIONES.

A. Documento descriptivo de todas las actividades, precios, espacios, equipamientos, etc...
Hasta un máximo de 5 puntos.

- COOPERACIÓN

El descriptivo que presentan es completo y bien definido. Describen que ambas instalaciones comparten personal. Presentan algunos errores mínimos como son el tamaño de la lámina de agua, la tipificación de la Residencia como de Alto Nivel, o la descripción de las oficinas de la Dirección de Deportes.

La programación deportiva es correcta, así como el catálogo de servicios deportivos que presentan haciendo referencia a las actividades de alto rendimiento y de iniciación. Describen perfectamente el perfil del cliente tipo y proponen unas mejoras de la información a clientes.

En general contestan correctamente a la información solicitada en lo relativo al servicio externalizado de Atención a Usuarios, salvo algún pequeño error, por lo que se les otorgan 3,75 puntos.

- DOC

El descriptivo de instalaciones es escueto pero correcto. Se destaca un error en la descripción que hacen de uno de los clientes de CEAR, concretamente en el que denominan "estudiantil", porque desde septiembre de 2023 ya no hay en esta instalación ciclos formativos. Precisamente esto es lo novedoso en el CEAR recientemente, ya que con esta eliminación se busca un ambiente más centrado en la Alta Competición y menos en la actividad lúdica o formativa, al menos en los meses de alta ocupación (noviembre-abril) que es cuando vienen los equipos europeos.

Aportan un apartado con varias propuestas de interacciones globales y canales para mejorar la información cliente – instalación que se consideran correctas.

En general contestan correctamente a la información solicitada en lo relativo al servicio externalizado de Atención a Usuarios, salvo el error destacado, por lo que se les otorgan 3,75 puntos.

- SALZILLO

No describen espacios deportivos. El listado de precios que aportan es antiguo y ya no están vigentes o se han modificado sustancialmente. Esto es importante.

En este apartado que debe ser del todo descriptivo del centro, proponen una serie de mejoras en la relación cliente instalación pero resulta poco práctico, muy teórico y poco adaptable al servicio fundamentalmente porque son aspectos exclusivos de TyD de Andalucía y no puede desarrollarlo la empresa adjudicataria: estrategias de marketing segmentadas, plataformas digitales y aplicaciones móviles para informar y para acceder a las reservas, portal online integral, paquetes de descuentos basados en la frecuencia de participación del cliente, propuestas de incentivos para una mayor implicación, entre otras.



Todos estos aspectos que presentan son más propios de un manual de gestión para la dirección del centro, que de un servicio de atención a usuarios con personal que realiza tareas auxiliares y de control de acceso.

En definitiva, en relación a la información solicitada "Documento descriptivo de todas las actividades, precios, espacios y equipamientos", no está bien contestada porque, o bien es errónea, o bien no hacen la descripción que se solicita, o bien porque lo que aportan no es necesario ya que no procede en este punto y menos en lo relativo al servicio externalizado de Atención a Usuarios. Con la información presentada no responden a lo que se pide en este apartado. Se le otorgan 0 puntos.

Empresa	PUNTUACIÓN
COOPERACIÓN	3.75
DOC	3.75
SALZILLO	0

B. Propuesta ejecutiva de manual de procedimiento para la correcta ejecución de cada una de las funciones y tareas que le son atribuidas al personal. **Hasta un máximo de 12,5 puntos.**

- **COOPERACIÓN**

Presentan un manual de procedimientos bien desarrollado, con las reglas y pautas sobre cómo deben ejecutarse los procesos en una organización. Describen la metodología del análisis de la información para elaborar dicho manual. Describen el perfil del personal de Atención al cliente, sus funciones y tareas, incluso el nivel de intervención según los diferentes criterios que se establece para ese tipo de profesión.

Especial importancia adquiere la descripción de las tareas relativas a los programas de gestión implantadas (Sporttia y Cronos) que desarrollan los trabajadores. También describen acertadamente el resto de tareas de los puestos de atención a usuarios, así como los diferentes procesos que intervienen entre el cliente y el personal de atención a usuarios (control de acceso, información, alta o inscripción, reserva, análisis de datos, resolución de incidencias, etc.).

Lo más relevante y valorable es que plantean una nueva perspectiva de organización de los procedimientos partiendo de diferenciar entre funciones de cada puesto de trabajo (y objetivos) y tareas correspondientes a esos puestos. Proponen un nuevo enfoque dirigido a aumentar el ticket medio (gracias a un personal más comercial) y plantean elementos diferenciales adaptados a nuestras nuevas necesidades: Atención en idiomas. Esta propuesta aporta un plus al servicio actual y supone redundar en la calidad del servicio que desde las IDS pretendemos que se desarrolle por parte del personal de atención al usuario.

En general contestan perfectamente a la información solicitada en lo relativo al servicio externalizado de Atención a Usuarios y dan la imagen de que tienen un profundo conocimiento de cómo funciona las IDS y cómo desarrollar perfectamente el servicio. Con la información presentada responden totalmente a lo que se pide en este apartado. Se le otorgan 12,5 puntos.

- **DOC**

Destaca la importancia de un manual de procedimientos para garantizar la coherencia, para garantizar la calidad establecida y para solucionar los diferentes problemas.

Presentan un desarrollo completo de cada uno de los procesos que lleva a cabo el personal de Atención a Usuarios en su día a día actualmente. De la misma manera recogen las recomendaciones más acertadas para un servicio de calidad con respuestas adecuadas a casos reales y, más importantes, con soluciones correctas.



Aportan la relación de tareas de los trabajadores en cada área del servicio, aunque enumeran y describen todas las tareas que se vienen realizando actualmente en cada puesto del personal de atención a usuarios en las IDS, pero no aportan ninguna propuesta nueva real enfocada a una mejora en la ejecución de experiencia en clientes, ya que describen un contexto teórico de poca realidad y ventaja competitiva, más propio de un manual de uso que podría aplicarse a cualquier entidad de similar índole.

Contestan de manera general a la información solicitada en lo relativo al servicio externalizado de Atención a Usuarios y dan la imagen de que tener conocimiento de cómo funciona el servicio de Atención a Usuarios en las IDS, aunque les faltan propuestas nuevas que redunden en la calidad de dicho servicio, por lo que se les otorgan 9,5 puntos.

- SALZILLO

Establecen un marco de planificación estratégica para la optimización de servicios desarrollado mediante objetivos y alcances, que, según exponen, buscan mejorar los procedimientos, fortalecer la imagen de la instalación y facilitar la capacitación del personal. Este apartado es excesivamente teórico y poco ejecutivo. Sirva como ejemplo el siguiente apartado:

"GARANTIZAR UNA EXPERIENCIA COHERENTE Y POSITIVA.

Objetivo: Asegurar que cada interacción, independientemente del canal, contribuya a fortalecer una imagen positiva de la instalación.

Alcance: Crear un ambiente propicio para la fidelización de clientes, superando expectativas y generando recomendaciones positivas".

No sabemos a qué se refieren con esto. Los textos son demasiado figurados y poco adaptables al servicio objeto de este concurso.

Continúan exponiendo, en el apartado sobre el desarrollo de la gestión por procesos, la teoría de cómo van a analizar y diagnosticar las necesidades y expectativas de los usuarios. Según describen, van a examinar y analizar índices de seguimiento de años anteriores (desconocemos que exista estos parámetros), para corregir defectos y mejorar la planificación de cada área y unidad. Una vez realizado este trabajo, según relatan, iniciarían una fase de divulgación de las prestaciones mediante tableros de anuncios, web, correos, cartelería, teléfono y redes sociales, además de campañas de promociones especiales en torneos y campeonatos para destacar los servicios planificados. Después procederían a desarrollar los servicios contando con la colaboración de empresas, asociaciones, autónomos y federaciones.

Por último, solicitarían a los usuarios que participen en encuestas de satisfacción para evaluar la calidad del servicio deportivo prestado para, si el resultado es negativo, corregirlo (el servicio deportivo) con objeto de satisfacer al cliente. Se están atribuyendo responsabilidades de la gestión de la instalación que compete a la dirección en general y al área deportiva en especial. Según lo que exponen, llevarían a cabo funciones que no corresponde a una empresa adjudicataria de Servicios de Atención a Clientes y Control de Acceso. Son funciones de la dirección del centro e incluso de la dirección de la Empresa Pública que viene marcada desde la Consejería.

Se describen las funciones y responsabilidades del personal. Son correctas, pero cuando definen la atención que deben prestar a cada tipo de perfil de cliente, vuelven a asumir tareas que no son de su competencia como, por ejemplo: implementar programas de descuentos, ofrecer paquetes especiales de tarifas con descuentos para familias o estudiantes, organizar y promocionar eventos, o incluso hasta garantizan la accesibilidad universal en instalaciones y servicios. Estas funciones no están entre sus responsabilidades.

En general presentan un documento extensísimo para describir las tareas y funciones pero que se exceden por completo de su responsabilidad. Es un documento que parece lo han sacado de una licitación de la dirección-gestión deportiva de un centro, y que en absoluto es propio de un servicio finalista de atención a usuarios, que se lleva a cabo con un personal que sigue directrices muy exactas de la dirección del centro y que desarrolla tareas muy específicas. En



definitiva, en su propuesta se ve poco reflejada la realidad de las instalaciones deportivas objeto de este concurso.

No contestan a la información solicitada porque se exceden en lo relativo al servicio externalizado de Atención a Usuarios. Con la información presentada no responde acertadamente a lo que se pide en este apartado. Se le otorgan 3,25 puntos.

Empresa	PUNTUACIÓN
COOPERACIÓN	12.5
DOC	9.5
SALZILLO	3.25

C. Propuesta, ajustada a la instalación (Lote) de organización y desarrollo del servicio de atención al cliente, considerando los diferentes perfiles de clientes y público objetivo. Hasta un máximo de 15 puntos.

- COOPERACIÓN

Plantean un DAFO sobre el servicio de atención a usuarios en la actualidad y, en base a los resultados, plantean los objetivos focalizados en la mejora del servicio desde el propio servicio. Analizan la situación actual real y proponen soluciones y mejoras. La propuesta toma como modelo de referencia Cartuja Club y es ampliable y adaptable tanto al resto de espacios de IDLC como de CEAR.

Proponen soluciones innovadoras, tales como una redefinición de funciones y mejoras sustanciales para el personal del servicio, que redundarán en una mejora del servicio; incorporación de incentivos, inclusión de un coordinador de enlace, márgenes superiores al mínimo establecido por ley, espacios de convivencia, entre otras.

Las mejoras que plantean tienen además una incidencia directa en la captación de clientes: compra (a su cargo) de software de obtención y análisis de datos (de Cronos y Sporttia) que ayude a las IDS en la toma de decisiones estratégicas, implantación de Sporttia, cambio ubicación puestos de atención al usuario, entre otras.

En general contestan perfectamente a la información solicitada en lo relativo al servicio externalizado de Atención a Usuarios. Con la información presentada responden acertadamente a lo que se pide en este apartado. Se le otorgan 15 puntos.

- DOC

Plantean un DAFO sobre las IDS y como resultado elaboran una propuesta de mejoras cuya puesta en marcha depende casi en su totalidad de la Empresa Pública, es decir, la primera parte de este punto respondería a un pliego enfocado a la contratación de un servicio de asesoría, no de organización de un servicio de atención al usuario.

Se hace una exposición descriptiva teórica de la estructura de puestos existente (incluyendo información excesiva e irrelevante, poco pertinente para el desarrollo del servicio) sin ninguna propuesta innovadora encaminada a la mejora del servicio. Sorprende que, aunque dan la imagen de tener un profundo conocimiento de cómo funciona la instalación y cómo desarrollar el servicio, en la descripción de puestos en espacios deportivos, en IDLC concretamente, aparezcan las figuras de recogida de bolas y Marshall (figuras que no existen actualmente en este servicio). Se plantean unos indicadores de seguimiento más propios de un manual de uso que podría aplicarse a cualquier negocio. Faltan los objetivos aplicables a IDLC y CEAR.

En general falta información solicitada en lo relativo a propuesta solicitada en el Punto C del servicio externalizado de Atención a Usuarios. Con la información presentada no responden totalmente a lo que se pide en este apartado y presentan errores considerables, por lo que se le otorgan 7,5 puntos.



- SALZILLO

Realizan una descripción extensa de argumentos inconexos, información muy poco relevante que no hace alusión al servicio actual que se presta en las Instalaciones Deportivas de Sevilla (en adelante IDS). La información es general, de manual. La mayor parte de los argumentos que exponen no se ajustan con las necesidades actuales de las IDS, no especifican los diferentes perfiles y tipología de clientes y usuarios que usan las IDS, ni tampoco hacen propuestas concretas para el público objetivo. No aportan argumentos que expongan el servicio actual que se está prestando, su problemática o sus posibilidades de mejora.

Este apartado se centra en la empresa Salzillo, su organización, protocolos, plan de trabajo, sistemas de calidad, etc..., pero no en cómo debe ajustarse todo ello a las necesidades reales del servicio a prestar en las IDS. No se hace mención alguna al software de gestión de usuarios con el que se trabaja en las IDS. Una cuestión muy importante que no tienen en cuenta es que se trata de un servicio de atención a usuarios en instalaciones deportivas y que, por ende, es imprescindible que dicho personal tenga conocimientos y argumentos deportivos que se desarrollan en la instalación deportiva en la que prestan su servicio. En definitiva, denotan un total desconocimiento del funcionamiento y de la gestión del servicio de atención a usuarios en las IDS, por lo que aportan contenido poco relevante, que podría aplicarse a otras entidades de índole similar a las instalaciones deportivas objeto de contrato.

En general, en este punto no presentan la información solicitada en lo relativo al servicio externalizado de Atención a Usuarios, sino información general, poco relevante, que no se ajusta y no redundante en la calidad del servicio que se debe prestar en las IDS. Con la información presentada no responden a lo que se pide en este apartado, por lo que se les otorgan 3,75 puntos.

Empresa	PUNTUACIÓN
COOPERACIÓN	15
DOC	7,5
SALZILLO	3,75

- D.** Establecer, distribución, organización y motiva en base a la experiencia, considerando los servicios y espacios que tiene la instalación específicos (Lote), cuál sería la forma óptima de organización de los recursos personales y de equipamiento para mejorar y personalizar la atención a los clientes. **Hasta un máximo de 15 puntos.**

- COOPERACIÓN

Plantean una reorganización de horarios y tareas de cada puesto para hacer frente a la reestructuración horaria del servicio, detallando, mediante modelos de ficha por puesto, todas y cada una de las nuevas funciones, tareas, competencias, condiciones de trabajo y categoría profesional en que se procederá a la contratación de los puestos de trabajo (reconociendo los puestos de mayor y menor categoría).

Incluyen propuesta de cambios y justificación de redistribución de carga horaria adaptada a la reducción de horas, destacando que mantienen las 40 horas de coordinación (pese a que el pliego solicitaba un mínimo de 20).

Incluyen una propuesta muy novedosa y atractiva: apartado específico dedicado a la promoción del personal e incorporación de sistema de incentivos. Aspectos estos muy importantes y de mucha consideración para el servicio de atención a usuarios que se pretende desarrollar.

En general contestan perfectamente a la información solicitada en lo relativo al servicio externalizado de Atención a Usuarios, se ajustan a las necesidades de los servicios a prestar y aportan un plus de calidad servicio general de las IDS. Con la información presentada responden acertadamente a lo que se pide en este apartado. Se le otorgan 15 puntos.



- DOC

Elaboran una descripción detallada de la estructura actual del personal, incluyendo horarios y turnos por puestos y, a partir de un estudio relativo al reajuste de horas que supone este nuevo pliego (comparadas con las que el servicio ha venido desarrollando hasta ahora).

Proponen una redistribución de los recursos personales planteando soluciones generales encaminadas a optimizar las jornadas laborales del personal mediante la digitalización de recursos, reordenación de puestos de trabajo, polivalencia de tareas, entre otras.

Pero desarrollan y plantean como propia la nueva estructura de organización de IDLC (elaborada desde la dirección de IDLC), así como la atribución de actuaciones y cambios estructurales propuestos desde la dirección y el área técnico-deportiva de IDLC, tales como el cierre del perímetro del campo de golf, el traslado del puesto del Starter, del cuarto de palos o del puesto de recepción de Cartuja Club, entre otras.

En general, con la información presentada, no responden totalmente a lo que se pide en este apartado y, a pesar de conocer el servicio, presentan errores importantes, por lo que se les otorgan 7,5 puntos.

- SALZILLO

Aportan información general, no exponen correctamente la organización actual de los distintos puestos de gestión/atención a usuarios de las IDS. Proponen un organigrama que no se corresponde con la realidad, concretamente introducen la figura del Marshall en IDLC, cuando en realidad este puesto no existe.

Cuando exponen los puestos y adscripción de recursos para el desarrollo del servicio de atención a clientes en las IDS, en el caso concreto de IDLC, presentan una tabla de horas de asignación de cada personal en función del puesto de trabajo que es totalmente incompatible con lo que se solicita en el pliego, concretamente consideran el total de horas del pliego de cláusulas particulares (29.791) como "*horas disponibles mensuales*", cuando en realidad ese cómputo de horas se corresponde con la totalidad del contrato previsto, esto es, 24 meses. Interpretando esta tabla, para IDLC corresponderían 4.560 horas/mes, lo que es lo mismo que 54.720 horas/año, por tanto, 109.440 horas por los 24 meses de contrato. Se trata de una propuesta desproporcionada, fruto de un desconocimiento de la gestión del servicio de atención a usuarios de las IDS. Nuevamente, se atribuyen horas de servicio a la figura del Marshall, que ya hemos mencionado anteriormente no existe en nuestras instalaciones.

La exposición de los recursos técnicos y materiales es correcta, así como la propuesta de uniformidad, que ya viene contemplada en el Manual de Vestimenta. Pero en la exposición de medios técnicos y herramienta ofimáticas cometen un grave error al argumentar "*...para la coordinación del personal en el servicio de control y atención al público de las salas de exposiciones, museos y otros emplazamientos dependientes del Servicio de Cultura*". Denotan un total desconocimiento de las IDS, por lo que aportan contenido poco relevante, que no redundaría en la calidad del servicio a prestar en las IDS y que podría aplicarse a otras entidades de índole similar a las instalaciones deportivas objeto de contrato.

En general, en este punto no presentan la información solicitada en lo relativo al servicio externalizado de Atención a Usuarios, sino información general, poco relevante, que no redundaría en la calidad del servicio que se debe prestar en las IDS, además de presentar errores de consideración. Con la información presentada no responden acertadamente a lo que se pide en este apartado. Se le otorgan 3,25 puntos.

Empresa	PUNTUACIÓN
COOPERACIÓN	15
DOC	7,5
SALZILLO	3,25



E. Propuesta global de interacción entre el servicio de atención al cliente presencial y las necesidades actuales de interacción/vinculación en los espacios digitales de solicitud de información, compra e interacción (RRSS, Universo META, etc...) Motiva suficientemente la propuesta y los objetivos que alcanzaría y su interacción/mejora en nuestra instalación (Lote). **Hasta un máximo de 7,5 puntos.**

- **COOPERACIÓN**

Proponen soluciones reales a problemas concretos, que se ajustan a las necesidades y proporcionan un plus de calidad al servicios, tales como la implementación de un kit digital concreto (Fitness KPI y Fitness CRM) que analice los datos y la información; traductores de voz simultáneos (para poder mejorar la experiencia de los clientes extranjeros, resolviendo así la falta de idiomas por parte del personal auxiliar); plantean ocuparse de la gestión de redes de manera personalizada a cada instalación; o la colocación de cámara de vigilancia en hoyo 1 (que controle las salidas), entre otras. Cometan un error al introducir datos que no tienen relación con el servicio a prestar en las IDS.

En general contestan perfectamente a la información solicitada en lo relativo al servicio externalizado de Atención a Usuarios y su propuesta se ajusta a las necesidades del servicio que deben prestar en las IDS, aunque han cometido el error anteriormente mencionado, por lo que se les otorgan 3,75 puntos.

- **DOC**

Plantean una propuesta general propia de un manual de uso sobre las posibilidades que ofrece el mercado y describe las herramientas digitales vigentes en la actualidad en IDLC y CEAR.

Plantean métodos de mejora basadas en contextos teóricos (mejoras del sistema de compras, mejoras en gestión de redes, etc..), sin incluir ninguna propuesta concreta adaptada a nuestras necesidades.

En general falta información solicitada en lo relativo al servicio externalizado de Atención a Usuarios. Con la información presentada no responde totalmente a lo que se pide en este apartado. Se le otorgan 3,75 puntos.

- **SALZILLO**

Aportan ideas generales propias de un manual de uso sobre las posibilidades que ofrece el mercado, pero en ningún momento analizan las herramientas con las que disponemos en las IDS, ni proponen actuaciones concretas que mejoren dichas herramientas. Realizan propuestas aleatorias que no se ajustan a las necesidades reales y/o futuras de las IDS, en las que no concretan cómo se adaptarían a la realidad de las IDS ni quiénes serían los encargados de desarrollarlas.

Además, proponen planteamientos de actividades y desarrollos que no son competencia del personal de atención al usuario, ya que corresponden al personal de Turismo y Deporte de Andalucía, tales como desarrollar una plataforma web y móvil para la reserva de actividades y espacios deportivos, con la que ya cuentan las IDS y son gestionadas directamente por su personal; o creación de contenido multimedia para promocionar la instalación, cuando en realidad las IIDDD de Turismo y Deporte de Andalucía ya cuentan con una empresa adjudicataria especializada en este tipo de contenidos, entre otras cuestiones. Denotan desconocimiento de la gestión de la comunicación en las IDS.

En general falta información solicitada en lo relativo al servicio externalizado de Atención a Usuarios. Con la información presentada no responde totalmente a lo que se pide en este apartado. Se le otorgan 3,75 puntos.

Empresa	PUNTUACIÓN
---------	------------



COOPERACIÓN	3,75
DOC	3,75
SALZILLO	3,75

4. CALIFICACIÓN FINAL

Empresas	PUNTUACIÓN DE LOS APARTADOS					TOTAL
	A	B	C	D	E	
COOPERACIÓN 2005, S.L.	3,75	12,5	15	15	3,75	50,00
DOC 2001, S.L.	3,75	9,5	7,5	7,5	3,75	32
SALZILLO SERVICIOS INTEGRALES S.L.	0	3,25	3,75	3,25	3,75	14

Vistas las puntuaciones obtenidas en la presente valoración técnica, la empresa **COOPERACIÓN 2005, S.L.** obtiene una puntuación total de **50,00 puntos**, la empresa **DOC 2001, S.L.** obtiene una puntuación de **32 puntos**, superando ambas el mínimo de **27,5 puntos** necesarios para realizarse la apertura de su sobre A.

La empresa **SALZILLO SERVICIOS INTEGRALES S.L.** obtiene una puntuación de **14 puntos**, por lo que no alcanza el mínimo de **27,5 puntos** necesarios para realizarse la apertura de su sobre A.

B. LOTE 2. CIUDAD DEPORTIVA JAVIER IMBRODA

1. EMPRESAS EVALUADAS.

Las propuestas evaluadas corresponden a las empresas que se detallan a continuación:

Empresa
COOPERACIÓN 2005 S.L. <i>(en adelante COOPERACIÓN)</i>
SALZILLO SERVICIOS INTEGRALES S.L. <i>(en adelante SALZILLO)</i>

2. CRITERIOS DE VALORACIÓN.

CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN POR APLICACIÓN DE UN JUICIO TÉCNICO DE VALOR: La adjudicación recaerá en la empresa licitadora que, en su conjunto, haga la proposición más ventajosa, teniendo en cuenta el siguiente criterio de adjudicación.

Propuesta Técnica: Se valorará con un índice del 55 %. Se considerarán APTAS O TÉCNICAMENTE ACEPTABLES aquellas ofertas que alcancen 27,5 puntos de los 55 puntos máximos posibles de la proposición técnica conforme a los siguientes criterios:

- A.** Documento descriptivo de todas las actividades, precios, espacios, equipamientos, etc... **Hasta un máximo de 5 puntos.**
- B.** Propuesta ejecutiva de manual de procedimiento para la correcta ejecución de cada una de las funciones y tareas que le son atribuidas al personal. **Hasta un máximo de 12,5 puntos.**
- C.** Propuesta, ajustada a la instalación de organización y desarrollo del servicio de atención al cliente, considerando los diferentes perfiles de clientes y público objetivo. **Hasta un máximo de 15 puntos.**



D. Establecer, distribuir, organizar y motivar en base a la experiencia, considerando los servicios y espacios que tiene la instalación específicos, cuál sería la forma óptima de organización de los recursos personales y de equipamiento para mejorar y personalizar la atención a los clientes. **Hasta un máximo de 15 puntos.**

E. Propuesta global de interacción entre el servicio de atención al cliente presencial y las necesidades actuales de interacción/vinculación en los espacios digitales de solicitud de información, compra e interacción (RRSS, Universo META, etc...) Motiva suficientemente la propuesta y los objetivos que alcanzaría y su interacción/mejora en nuestra instalación. **Hasta un máximo de 7,5 puntos.**

Todas las ofertas que alcancen los 27,5 puntos pasarán a la fase de valoración de la documentación del sobre A por aplicación de fórmulas matemáticas. Esta valoración será considerada en la suma de las puntuaciones obtenidas junto al resto de apartados.

PUNTUACIONES.

A. Documento descriptivo de todas las actividades, precios, espacios, equipamientos, etc... **Hasta un máximo de 5 puntos.**

- COOPERACIÓN

Realizan una completa y exhaustiva descripción general de la instalación, incluyendo los espacios deportivos con sus características esenciales. También describen las características del nuevo edificio que se está construyendo en la instalación, y que formará parte del servicio de este pliego una vez que se inaugure. Se realiza un análisis descriptivo de la oferta con las prácticas deportivas principales, incluyendo los programas de actividades vinculándolas con los tipos de clientes. También se incluye la tabla de precios actualizada y los diferentes equipamientos de la instalación, por lo que se les otorgan 5 puntos.

- SALZILLO

Realizan una descripción limitada de la instalación, ya que se incorpora la tabla de precios, pero no se comentan las actividades, los espacios deportivos ni los equipamientos, por lo que se les otorgan 1,5 puntos.

Empresa	PUNTUACIÓN
COOPERACIÓN	5
SALZILLO	1,5

B. Propuesta ejecutiva de manual de procedimiento para la correcta ejecución de cada una de las funciones y tareas que le son atribuidas al personal. **Hasta un máximo de 12,5 puntos.**

- COOPERACIÓN

Presentan una propuesta ejecutiva de manual de procedimiento a todos los niveles para la correcta ejecución de cada una de las tareas y funciones atribuidas al personal dividiéndolas por áreas de intervención para el personal de atención al cliente en espacios no deportivos. De igual forma se presenta un Manual Ejecutivo por procedimientos realista incluyendo al personal, al cliente, toda la información concreta de la instalación y a los puntos de acceso de los usuarios, por lo que se les otorgan 12,5 puntos.

- SALZILLO

Establecen una propuesta ejecutiva de manual de procedimientos excesivamente teórica, donde las tareas y funciones del personal se establecerán según el diagnóstico que realicen



posteriormente a la concesión del servicio, por lo que no podemos valorar si serán adecuadas o no, por lo que se les otorgan 3 puntos.

Empresa	PUNTUACIÓN
COOPERACIÓN	12,5
SALZILLO	3

C. Propuesta, ajustada a la instalación de organización y desarrollo del servicio de atención al cliente, considerando los diferentes perfiles de clientes y público objetivo. Hasta un máximo de 15 puntos.

- COOPERACIÓN

Realizan una descripción correcta de la situación actual de organización del servicio en los dos tipos de funciones, para la atención fuera y dentro de espacios deportivos. A su vez, presentan una propuesta de organización y desarrollo del servicio de atención al cliente realista y actualizada, abordando la problemática del modelo actual e incorporando acciones de mejora adecuadas basadas en el análisis realizado a través de una matriz DAFO, por lo que se les otorgan 15 puntos.

- SALZILLO

Realizan una descripción general, en la que abundan los conceptos teóricos (misión, visión y valores; organigrama de empresa sin concretar la instalación; marco teórico; líneas estratégicas; metodología; etc.). Mencionan instalaciones deportivas que no existen, como es el caso de campos de fútbol o pistas de tenis. No especifican los diferentes perfiles y tipología de clientes y usuarios que usan la instalación, ni tampoco hacen propuestas concretas para el público objetivo. No aportan argumentos que expongan el servicio actual que se está prestando, su problemática o sus posibilidades de mejora, por lo que se les otorgan 4 puntos.

Empresa	PUNTUACIÓN
COOPERACIÓN	15
SALZILLO	4

D. Establecer, distribuir, organizar y motivar en base a la experiencia, considerando los servicios y espacios que tiene la instalación específicos, cuál sería la forma óptima de organización de los recursos personales y de equipamiento para mejorar y personalizar la atención a los clientes. Hasta un máximo de 15 puntos.

- COOPERACIÓN

Plantean una organización de los recursos personales y equipamientos ajustados a la realidad de la instalación y a la futura apertura de nuevos espacios y equipamientos, analizando y describiendo los puestos de trabajo, la estructura horaria y los turnos, pero se equivocan en información fundamental como es el horario de apertura de la instalación, así como establecen algunas soluciones que son responsabilidades propias de Turismo y Deporte, por lo que se les otorgan 10 puntos

- SALZILLO

Aportan información general, no exponen correctamente la organización actual de los distintos puestos de gestión/atención a usuarios y la propuesta de reorganización no se corresponde con la realidad de la instalación, por lo que se les otorgan 4 puntos.

Empresa	PUNTUACIÓN
COOPERACIÓN	10
SALZILLO	4



E. Propuesta global de interacción entre el servicio de atención al cliente presencial y las necesidades actuales de interacción/vinculación en los espacios digitales de solicitud de información, compra e interacción (RRSS, Universo META, etc...) Motivar suficientemente la propuesta y los objetivos que alcanzaría y su interacción/mejora en nuestra instalación. **Hasta un máximo de 7,5 puntos.**

- COOPERACIÓN

Proponen soluciones que se ajustan a las necesidades de la instalación y proporcionan un plus de calidad al servicio con la implementación de un kit digital concreto (Fitness KPI y Fitness CRM) que analiza los datos y la información; traductores de voz simultáneos (para mejorar la experiencia de los clientes extranjeros). Proponen algunas acciones que no tienen relación con el servicio a prestar en la instalación por ser responsabilidades de Turismo y Deporte (redes sociales y página web), por lo que se les otorgan 6 puntos.

- SALZILLO

Aportan algunas propuestas interesantes pero pendientes de diagnóstico, por lo que no podemos conocer su alcance, algunas propuestas teóricas (*Mejoras en la Experiencia del Cliente: Estrategias específicas para mejorar la experiencia del cliente y monitoreo constante de la satisfacción del cliente*), así como algunas actuaciones que entran dentro de las responsabilidades de Turismo y Deporte (redes sociales y página web), por lo que se les otorgan 4 puntos.

Empresa	PUNTUACIÓN
COOPERACIÓN	6
SALZILLO	4

4. CALIFICACIÓN FINAL

Empresas	PUNTUACIÓN DE LOS APARTADOS					TOTAL
	A	B	C	D	E	
COOPERACIÓN 2005, S.L.	5	12,5	15	10	6	48,5
SALZILLO SERVICIOS INTEGRALES S.L.	1,5	3	4	4	4	16,5

Vistas las puntuaciones obtenidas en la presente valoración técnica, la empresa **COOPERACIÓN 2005, S.L.** obtiene una puntuación total de **48,5 puntos**, superando el mínimo de **27,5 puntos** necesarios para realizarse la apertura de su sobre A.

La empresa **SALZILLO SERVICIOS INTEGRALES S.L.** obtiene una puntuación de **16,5 puntos**, por lo que no alcanza el mínimo de **27,5 puntos** necesarios para realizarse la apertura de su sobre A.

C. LOTE 3 CIUDAD DEPORTIVA DE HUELVA

1. EMPRESAS EVALUADAS.

Las propuestas evaluadas corresponden a las empresas que se detallan a continuación:

Empresa
TOURING & SPORT S.L <i>(en adelante TOURING & SPORT S.L)</i>

2. CRITERIOS DE VALORACIÓN.



CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN POR APLICACIÓN DE UN JUICIO TÉCNICO DE VALOR:

La adjudicación recaerá en la empresa licitadora que, en su conjunto, haga la proposición más ventajosa, teniendo en cuenta el siguiente criterio de adjudicación.

Propuesta Técnica: Se valorará con un índice del 55 %. Se considerarán APTAS O TÉCNICAMENTE ACEPTABLES aquellas ofertas que alcancen 27,5 puntos de los 55 puntos máximos posibles de la proposición técnica conforme a los siguientes criterios:

- A.** Documento descriptivo de todas las actividades, precios, espacios, equipamientos, etc... **Hasta un máximo de 5 puntos.**
- B.** Propuesta ejecutiva de manual de procedimiento para la correcta ejecución de cada una de las funciones y tareas que le son atribuidas al personal. **Hasta un máximo de 12,5 puntos.**
- C.** Propuesta, ajustada a la instalación de organización y desarrollo del servicio de atención al cliente, considerando los diferentes perfiles de clientes y público objetivo. **Hasta un máximo de 15 puntos.**
- D.** Establecer, distribuir, organizar y motivar en base a la experiencia, considerando los servicios y espacios que tiene la instalación específicos, cuál sería la forma óptima de organización de los recursos personales y de equipamiento para mejorar y personalizar la atención a los clientes. **Hasta un máximo de 15 puntos.**
- E.** Propuesta global de interacción entre el servicio de atención al cliente presencial y las necesidades actuales de interacción/vinculación en los espacios digitales de solicitud de información, compra e interacción (RRSS, Universo META, etc...) Motiva suficientemente la propuesta y los objetivos que alcanzaría y su interacción/mejora en nuestra instalación. **Hasta un máximo de 7,5 puntos.**

Todas las ofertas que alcancen los 27,5 puntos pasarán a la fase de valoración de la documentación del sobre A por aplicación de fórmulas matemáticas. Esta valoración será considerada en la suma de las puntuaciones obtenidas junto al resto de apartados.

PUNTUACIONES.

- A.** Documento descriptivo de todas las actividades, precios, espacios, equipamientos, etc... **Hasta un máximo de 5 puntos.**

- TOURING & SPORT S.L

En este primer punto realizan una buena contextualización de la realidad de la práctica deportiva en Huelva aportando unos datos estadísticos interesantes y que nos pueden servir a la hora de diseñar determinadas líneas estratégicas. En la descripción de los espacios deportivos cometen errores al incluir espacios que ya no existen, sin embargo, en los que forman parte de la configuración de la instalación, si presentan datos y documentos actualizados.

En cuanto a la descripción de precios no se adaptan a la realidad existente en la ciudad deportiva de Huelva. En lo referente a las actividades, presentan propuestas interesantes para la captación de nuevos perfiles de usuarios (niños y tercera edad) que hasta ahora representan un menor porcentaje de usuarios que acuden a nuestra instalación.

En esta misma línea presentan aportaciones importantes para la visualización en redes sociales, acciones de marketing local.



En general falta concreción en la exposición presentada en este punto en lo relativo al servicio externalizado de Atención a Usuarios. Aportan propuestas que bien concretadas tienen una aplicación efectiva en la instalación. Se le otorgan 2,5 puntos.

Empresa	PUNTUACIÓN
TOURING&SPORT S.L	2,5

B. Propuesta ejecutiva de manual de procedimiento para la correcta ejecución de cada una de las funciones y tareas que le son atribuidas al personal. **Hasta un máximo de 12,5 puntos.**

- **TOURING & SPORT S.L**

La descripción del documento se adapta a la realidad del servicio a desarrollar. En cuanto a la descripción de las funciones y tareas del personal del servicio no se realiza un detalle pormenorizado de estas.

En general contestan de manera correcta gran parte de la información solicitada pero no presentan nada en el apartado de descripción de funciones del servicio de Atención a Usuarios. La información presentada responde, en general, a lo que se pide en este apartado. Se le otorgan 9,25 puntos.

Empresa	PUNTUACIÓN
TOURING&SPORT S.L	9,25

C. Propuesta, ajustada a la instalación de organización y desarrollo del servicio de atención al cliente, considerando los diferentes perfiles de clientes y público objetivo. **Hasta un máximo de 15 puntos.**

- **TOURING & SPORT S.L**

Los contenidos que desarrollan en este apartado, aunque son de carácter general, incluyen ideas que pueden ser interesantes para aplicar en la instalación y el desarrollo de algunas acciones para dar servicio a determinados perfiles se pueden adaptar a las necesidades de la instalación.

Plantean además un DAFO sobre las propuestas que sugieren y en su análisis elaboran aportaciones de mejoras que, en algunos casos son competencia de la Empresa Pública, y otros se pueden adaptar a las necesidades del servicio a prestar.

En general, en este punto presentan parcialmente la información solicitada en lo relativo al servicio externalizado de Atención a Usuarios, aunque basándose en información general. Se le otorgan 7,5 puntos.

Empresa	PUNTUACIÓN
TOURING&SPORT S.L	7,5

D. Establecer, distribuir, organizar y motivar en base a la experiencia, considerando los servicios y espacios que tiene la instalación específicos, cuál sería la forma óptima de organización de los recursos personales y de equipamiento para mejorar y personalizar la atención a los clientes. **Hasta un máximo de 15 puntos.**



- TOURING & SPORT S.L

Aportan propuestas que se podrían adaptar a la realidad de la organización de nuestra instalación.

Como dato relevante aportan una propuesta real y efectiva de aquellos equipamientos que facilitarían la gestión de usuarios, flujo de usuarios y optimización de los recursos humanos del servicio aquí solicitado. Sin embargo, presentan un organigrama que no se adapta a la realidad de la instalación y en la que incluso incluyen el perfil de monitor, perfil que no pertenece al servicio de atención a usuarios.

Presentan aportaciones técnicas en cuanto a la instalación de equipamiento destinado a la implantación de la digitalización de la instalación, tales como tornos, apps, herramienta de gestión integral de la instalación, entre otras.

En general, en este punto presentan gran parte de la información solicitada en lo relativo al servicio externalizado de Atención a Usuarios, aunque presentan algún error e información general. Se le otorgan 7,5 puntos.

Empresa	PUNTUACIÓN
TOURING&SPORT S.L	7,5

- E.** Propuesta global de interacción entre el servicio de atención al cliente presencial y las necesidades actuales de interacción/vinculación en los espacios digitales de solicitud de información, compra e interacción (RRSS, Universo META, etc...) Motiva suficientemente la propuesta y los objetivos que alcanzaría y su interacción/mejora en nuestra instalación. **Hasta un máximo de 7,5 puntos.**

- TOURING & SPORT S.L

Aportan ideas generales, pero en ningún momento analizan las herramientas con las que disponemos en las IDS, ni proponen actuaciones concretas que mejoren dichas herramientas. Realizan propuestas aleatorias que pueden ajustarse a las necesidades reales, pero no concretan cómo se adaptarían a la realidad de nuestra instalación ni quiénes serían los encargados de desarrollarlas.

En general falta información solicitada en lo relativo al servicio externalizado de Atención a Usuarios. Con la información presentada no responde totalmente, sólo de manera general a lo que se pide en este apartado. Se le otorgan 3,75 puntos.

Empresa	PUNTUACIÓN
TOURING&SPORT S.L	3,75

4.CALIFICACIÓN FINAL

Empresas	PUNTUACIÓN DE LOS APARTADOS					TOTAL
	A	B	C	D	E	
TOURING&SPORT S.L	2,5	9,25	7,5	7,5	3,75	30,5

Vistas las puntuaciones obtenidas en la presente valoración técnica, la empresa **TOURING&SPORT S.L.** obtiene una puntuación total de **30,5 puntos**, superando el mínimo de **27,5 puntos** necesarios para realizarse la apertura de su sobre A.



A los efectos oportunos.

En Sevilla, a 22 de enero de 2024