

INFORME DE VALORACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN CORRESPONDIENTE A LOS CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN CUYA VALORACIÓN DEPENDE DE UN JUICIO DE VALOR PRESENTADA EN EL PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN DE REFERENCIA.

EXPEDIENTE: CONTR 2024 0000326623
TÍTULO: "SERVICIO DE AUXILIARES DE INFORMACIÓN, ATENCIÓN Y CONTROL DE PÚBLICO EN EL CENTRO DE ARQUEOLOGÍA SUBACUÁTICA (CAS)"
PROCEDIMIENTO: Abierto simplificado ordinario

Solicitada por la mesa de contratación la emisión de informe de valoración de las oferta presentadas por la empresa **HGV SERVICIOS AUXILIARES, S.L.** en el procedimiento de licitación de referencia, con arreglo a los criterios de adjudicación que dependen de un juicio de valor que se contienen en Anexo I-Apartado 8.A del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares que rige la licitación, en correlación al contenido mínimo descrito en dicho apartado, por parte de la Jefatura del Centro de Arqueología Subacuática del IAPH se emite el presente

INFORME

Se lleva a cabo la valoración según el baremo de criterios de adjudicación ponderables en función de un juicio de valor señalado, al que se le atribuyen un máximo **25,00** puntos y se reproduce a continuación:

	Concepto	Subconcepto	Puntuación parcial subconcepto	Puntuación parcial concepto	PUNT. TOTAL
1	Descripción del servicio			4	25
	Control de acceso	Verificación de identidad y autorización de ingreso	1,00		
	Monitoreo	Monitoreo de áreas comunes y prevención de situaciones de riesgo	1,00		
	Atención al público	Recepción, orientación y asistencia a visitantes y empleados	1,00		
	Mantenimiento básico	Supervisión del estado de orden, limpieza, y funcionamiento de áreas comunes y reporte de incidencias	1,00		
2	Análisis inicial			4	
	Evaluación de las instalaciones y sus particularidades	4,00			
3	Diseño del equipo			4	
	Selección y capacitación de auxiliares de servicios con habilidades en atención al usuario y control de funcionamiento de sistemas, equipos e instalaciones	2,00			
	Asignación de roles y responsabilidades	2,00			
4	Implementación			4	
	Organización de horarios de trabajo, turnos y sustituciones	2,00			
	Desarrollo de protocolos y procedimientos operativos estándar y de situaciones de emergencia	2,00			
5	Operación continua			5	
	Supervisión diaria del personal	1,00			
	Protocolo de control de funcionamiento de sistemas, equipos e instalaciones	2,00			
	Evaluación periódica del desempeño y satisfacción del usuario	2,00			
6	Mejora continua			4	
	Plan de mejora del servicio	2,00			
	Plan de adaptación del servicio a necesidades cambiantes	2,00			

Criterios de adjudicación ponderables en función de un juicio de valor

Criterio 1. Descripción del servicio. Ponderación: 4 puntos.

- 1.1 Verificación de identidad y autorización de ingreso. Ponderación: máximo **1 punto**.
- 1.2 Monitoreo de áreas comunes y prevención de situaciones de riesgo. Ponderación: máximo **1 punto**.
- 1.3 Recepción, orientación y asistencia a visitantes y empleados. Ponderación: máximo **1 punto**.
- 1.4 Supervisión del estado de orden, limpieza, y funcionamiento de áreas comunes y reporte de incidencias. Ponderación: máximo **1 punto**.

Criterio 2. Análisis inicial. Ponderación: 4 puntos.

- 2.1 Evaluación de las instalaciones y sus particularidades. Ponderación: máximo **4 puntos**.

Criterio 3. Diseño del equipo. Ponderación: 4 puntos.

- 3.1 Selección y capacitación de auxiliares de servicios con habilidades en atención al usuario y control de funcionamiento de sistemas, equipos e instalaciones. Ponderación: máximo **2 puntos**.
- 3.2 Asignación de roles y responsabilidades. Ponderación: máximo **2 puntos**.

Criterio 4. Implementación. Ponderación: 4 puntos.

- 4.1 Organización de horarios de trabajo, turnos y sustituciones. Ponderación: máximo **2 puntos**.
- 4.2 Desarrollo de protocolos y procedimientos operativos estándar y de situaciones de emergencia. Ponderación: máximo **2 puntos**.

Criterio 5. Operación continua. Ponderación: 5 puntos.

- 5.1 Supervisión diaria del personal. Ponderación: máximo **1 punto**.
- 5.2 Protocolo de control de funcionamiento de sistemas, equipos e instalaciones. Ponderación: máximo **2 puntos**.
- 5.3 Evaluación periódica del desempeño y satisfacción del usuario. Ponderación: máximo **2 puntos**.

Criterio 6. Mejora continua. Ponderación: 4 puntos.

- 6.1 Plan de mejora del servicio. Ponderación: máximo **2 puntos**.
- 6.2 Plan de adaptación del servicio a necesidades cambiantes. Ponderación: máximo **2 puntos**.

Se someten a examen los documentos presentados por la licitadora **HGV SERVICIOS AUXILIARES, S.L.**, y del análisis de su contenido se realizan las siguientes valoraciones de cada uno de ellos:

FIRMADO POR	MARIA MILAGROS ALZAGA GARCIA	10/06/2024	PÁGINA 2/7
VERIFICACIÓN	Pk2jmWMMM35WY7X4UY6PQMhXXG4XQT	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

Criterio 1. Descripción del servicio.

1.1 Verificación de identidad y autorización de ingreso.

El procedimiento propuesto es adecuado para garantizar la seguridad y la gestión eficiente de las entradas y salidas de personas de la sede del Centro de Arqueología Subacuática (CAS), garantizando un entorno seguro y controlado dentro del edificio. En este sentido, se ha planteado un procedimiento que aborda aspectos importantes de seguridad: verificación de identidad, registro de ingreso, monitoreo del movimiento de los visitantes, registro de su salida y realización de revisiones de seguridad según sea necesario. Este sistema garantiza un alto nivel de seguridad y eficiencia, reduciendo el riesgo de acceso no autorizado, minimizando riesgos y garantizando un entorno seguro tanto para los empleados como para los visitantes.

1.2 Monitoreo de áreas comunes y prevención de situaciones de riesgo.

El monitoreo constante de áreas comunes es crucial para prevenir incidentes y garantizar la seguridad de todos los usuarios. El procedimiento propuesto es sólido, incluyendo personal capacitado y abarcando áreas cruciales para la seguridad en el edificio. Sin embargo, no se han contemplado la integración de tecnología avanzada encaminada tanto a la seguridad tipo colaborativa como al empleo de sistemas de comunicación más efectivos, que pueden fortalecer aún más este enfoque integral propuesto.

1.3 Recepción, orientación y asistencia a visitantes y empleados.

La primera impresión que un visitante tiene de una organización es crucial, y los auxiliares de información y control desempeñan un papel fundamental en este aspecto. Al recibir a los visitantes de manera cordial y profesional, estos auxiliares aseguran que la primera interacción sea positiva. Su capacidad para proporcionar información clara y orientación precisa mejora la percepción del visitante, generando una imagen de eficiencia y hospitalidad.

Los empleados también se benefician en gran medida de la presencia de auxiliares de información y control, puesto que estos profesionales facilitan el flujo de trabajo interno al gestionar el acceso y la orientación de los visitantes, permitiendo que los empleados se concentren en sus responsabilidades principales sin interrupciones. Además, los auxiliares pueden proporcionar asistencia directa a los empleados, como gestionar llamadas, recibir paquetes o coordinar servicios de mensajería, mejorando así la eficiencia operativa general.

Ante lo anteriormente citado, se debe resaltar que el procedimiento propuesto para la atención al público, recepción, orientación y asistencia a visitantes y empleados es adecuado y abarca aspectos esenciales para garantizar una experiencia positiva y segura en el edificio tanto para las personas visitantes como para el personal que lleva a cabo su trabajo en el mismo.

1.4 Supervisión del estado de orden, limpieza, y funcionamiento de áreas comunes y reporte de incidencias.

La supervisión del orden y la limpieza en áreas comunes es crucial para la imagen y el funcionamiento de cualquier organización. Los auxiliares de información y control se encargan de supervisar estos espacios, asegurando que se mantengan limpios y ordenados. Esto no solo crea un ambiente agradable y acogedor para las personas visitantes y empleadas, sino que también ayuda a prevenir accidentes y problemas de salud.

Los auxiliares de información y control también supervisan el funcionamiento de las infraestructuras en áreas comunes, lo que incluye la verificación de los sistemas de iluminación, ventilación y

FIRMADO POR	MARIA MILAGROS ALZAGA GARCIA	10/06/2024	PÁGINA 3/7
VERIFICACIÓN	Pk2jmWMM35WY7X4UY6PQMXXG4XQT	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

equipamientos eléctricos, entre otros aspectos. Detectar problemas técnicos de manera oportuna es esencial para evitar interrupciones en las actividades diarias y garantizar la comodidad y seguridad de todos los usuarios del espacio.

El detección y comunicación de incidencias es una función vital que estos auxiliares realizan para mantener la operatividad y seguridad de las áreas comunes. Al identificar y documentar problemas como daños estructurales, equipos defectuosos, o situaciones peligrosas, los auxiliares aseguran que estas incidencias se aborden rápidamente. Este proceso incluye la comunicación efectiva. En este sentido, se considera adecuado contar con una integración de tecnología, es decir, un sistema de gestión de mantenimiento asistido por ordenador que automatice recordatorios, priorice tareas a llevar a cabo y facilite la documentación y seguimiento de los trabajos a realizar. Sin embargo, esta solución no ha sido contemplada en las características técnicas de la oferta presentada.

Criterio 2. Análisis inicial.

2.1 Evaluación de las instalaciones y sus particularidades.

Evaluar regularmente las instalaciones permite anticipar problemas y planificar acciones correctivas, asegurando la conservación y funcionalidad de los espacios.

Cada instalación tiene características y necesidades únicas que requieren un conocimiento especializado para su gestión adecuada, si bien se en la documentación presentada se puede comprobar el conocimiento del servicio a ejecutar por parte de la empresa licitadora.

Por ello, se considera que el procedimiento propuesto es adecuado y cubre las tareas esenciales para la evaluación de las instalaciones y el apoyo operativo en el centro.

Criterio 3. Diseño del equipo.

3.1 Selección y capacitación de auxiliares de servicios con habilidades en atención al usuario y control de funcionamiento de sistemas, equipos e instalaciones.

Seleccionar personal capacitado y ofrecer formación continua garantiza que los auxiliares estén siempre preparados para desempeñar sus funciones de manera eficiente y con un alto nivel de profesionalismo.

En este sentido, el procedimiento propuesto es adecuado y cubre los aspectos esenciales de la selección y capacitación de auxiliares de servicios.

3.2 Asignación de roles y responsabilidades.

La oferta presentada define roles y responsabilidades claras y precisas para los auxiliares de información, atención y control de público. Estas responsabilidades están adecuadamente justificadas en relación con las necesidades y objetivos del CAS.

Criterio 4. Implementación.

4.1 Organización de horarios de trabajo, turnos y sustituciones.

Una buena organización de horarios y turnos asegura la cobertura constante del servicio, mientras que la flexibilidad en la gestión de sustituciones permite adaptarse a imprevistos sin afectar la calidad del servicio.

FIRMADO POR	MARIA MILAGROS ALZAGA GARCIA	10/06/2024	PÁGINA 4/7
VERIFICACIÓN	Pk2jmWMMM35WY7X4UY6PQMhXG4XQT	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

La propuesta realizada en este sentido se considera adecuada.

4.2 Desarrollo de protocolos y procedimientos operativos estándar y de situaciones de emergencia.

El desarrollo de protocolos y procedimientos operativos estándar y de situaciones de emergencia proporcionan una guía clara para llevar a cabo tareas diarias y para responder efectivamente en momentos de crisis, lo que contribuye a la protección del personal, del público y de los intereses del Instituto Andaluz del Patrimonio Histórico.

En este sentido, se han establecido protocolos y procedimientos suficientes relativos a situaciones de emergencia a ejecutar ante: riesgos de incendio; amenazas de bomba; riesgo de atentado terrorista; robo de información y ataque por internet, riesgo de actos vandálicos, manifestaciones y agresión a personal; riesgo de inundación, así como riesgo de sismo, vendavales y derrumbamientos.

Los protocolos propuestos se consideran claros y detallados, al mismo tiempo que garantizan una respuesta coherente y eficiente ante las situaciones propuestas, mejorando la seguridad y la operatividad de la institución.

Criterio 5. Operación continua.

5.1 Supervisión diaria del personal.

La supervisión diaria del personal en el servicio de auxiliares de información, atención y control público desempeña un papel fundamental en el mantenimiento de la eficiencia operativa, la calidad del servicio y la satisfacción del cliente.

En este sentido, la supervisión propuesta se considera adecuada asegurando que el personal cumpla con sus funciones, al mismo tiempo que permite identificar áreas de mejora de manera oportuna.

5.2 Protocolo de control de funcionamiento de sistemas, equipos e instalaciones.

El protocolo de control de funcionamiento de sistemas, equipos e instalaciones es un conjunto de procedimientos y medidas diseñadas para garantizar el correcto funcionamiento y mantenimiento de los activos físicos de una organización, minimizándose así el riesgo de fallos y maximizando la disponibilidad y confiabilidad de sus activos físicos.

En este sentido se considera adecuado el protocolo propuesto de cara a evitar fallos y garantizar el funcionamiento de la sede del CAS, así como de las revisiones periódicas propuestas.

5.3 Evaluación periódica del desempeño y satisfacción del usuario.

La evaluación periódica del desempeño y la satisfacción del usuario es fundamental para asegurar que el servicio de auxiliares de información, atención y control público cumpla con los estándares de calidad y responda a las necesidades de los usuarios.

A través de la inclusión de evaluaciones sistemáticas, el análisis riguroso de resultados, la comunicación efectiva y un enfoque en la mejora continua, la organización puede asegurar que sus servicios no solo cumplan con los estándares establecidos, sino que también se adapten y mejoren continuamente en respuesta a las necesidades y expectativas cambiantes de los usuarios.

FIRMADO POR	MARIA MILAGROS ALZAGA GARCIA	10/06/2024	PÁGINA 5/7
VERIFICACIÓN	Pk2jmWMMM35WY7X4UY6PQMHHXG4XQT	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

En este sentido, se considera que las acciones propuestas para evaluar el desempeño y la satisfacción del usuario permiten mejorar el servicio y adaptarlo a las necesidades de los usuarios.

Criterio 6. Mejora continua.

6.1 Plan de mejora del servicio.

El plan de mejora del servicio de auxiliares de información, atención y control público es un esfuerzo integral que involucra la evaluación continua, la capacitación y el desarrollo, la implementación de tecnologías, la mejora de procesos y el fomento de una cultura de servicio. Al seguir este plan, la organización puede asegurar que los auxiliares de servicio estén bien equipados para proporcionar un servicio de alta calidad, mejorar la eficiencia operativa y aumentar la satisfacción tanto de los usuarios como de los empleados.

En este sentido, el plan de mejora planteado -bolsa de horas, formación del personal adscrito al servicio y la disposición de medios materiales-, son adecuados para asegurar que el servicio evoluciones y se adapte a los cambios y necesidades existentes, manteniendo un elevado nivel de calidad.

6.2 Plan de adaptación del servicio a necesidades cambiantes.

El plan de adaptación del servicio de auxiliares de información, atención y control público tiene como objetivo responder de manera efectiva a las necesidades cambiantes de la organización y sus usuarios.

En este sentido, se plantean acciones que demuestran una capacidad de adaptación para responder eficazmente a cambios o necesidades que puedan producirse, asegurando la relevancia y efectividad del servicio en todo momento.

En términos generales, se puede señalar que la oferta total presentada cumple con los requerimientos establecidos en el pliego de condiciones y propone acciones bien fundamentadas que aseguran un servicio de alta calidad.

En vista de las consideraciones anteriores, se otorga a las respectivas propuestas técnicas y metodológicas la puntuación que se recoge en el cuadro de valoración siguiente:

FIRMADO POR	MARIA MILAGROS ALZAGA GARCIA	10/06/2024	PÁGINA 6/7
VERIFICACIÓN	Pk2jmWMMM35WY7X4UY6PQMhXXG4XQT	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

EMPRESA LICITADORA: HGV SERVICIOS AUXILIARES, S.L.. CIF: B09713702				
Concepto	Subconcepto	Puntuac. Máx. Subconcepto		
Descripción del servicio			Puntuac.	
Control de acceso	Verificación de identidad y autorización de ingreso	1,00	1,00	3,00
Vigilancia	Monitoreo de áreas comunes y prevención de situaciones de riesgo	1,00	0,50	
Atención al público	Recepción, orientación y asistencia a visitantes y empleados	1,00	1,00	
Mantenimiento básico	Supervisión de limpieza, mantenimiento de áreas comunes y reporte de incidencias	1,00	0,50	
Análisis inicial				
Reunión con representantes de la Junta para comprender los requisitos y expectativas		2,00	2,00	4,00
Evaluación de las instalaciones y sus particularidades		2,00	2,00	
Diseño del equipo			Puntuac.	
Selección y capacitación de conserjes con habilidades en seguridad, atención al cliente y mantenimiento		2,00	2,00	4,00
Asignación de roles y responsabilidades		2,00	2,00	
Implementación			Puntuac.	
Establecimiento de horarios de trabajo y turnos		2,00	2,00	4,00
Desarrollo de protocolos de seguridad y procedimientos operativos estándar		2,00	2,00	
Operación continua			Puntuac.	
Supervisión diaria del personal		1,00	1,00	5,00
Mantenimiento preventivo y correctivo de equipos		2,00	2,00	
Evaluación periódica del desempeño y satisfacción del cliente		2,00	2,00	
Mejora continua			Puntuac.	
Retroalimentación constante con la Junta para ajustar el servicio según las necesidades cambiantes		2,00	2,00	4,00
Capacitación continua para el equipo de conserjería		3,00	2,00	
TOTAL PUNTUACIÓN OFERTA TÉCNICA				24,00

En Sevilla, a la fecha de firma electrónica
Milagros Alzaga García
Jefa del Centro de Arqueología Subacuática del IAPH