

INFORME TÉCNICO DE EVALUACIÓN

La presente valoración técnica tiene como objeto evaluar las propuestas técnicas presentadas por las empresas licitadoras para prestar SERVICIO DE GESTIÓN DEL FRONT-DESK/RECEPCIÓN Y LIMPIEZA INTEGRAL 360º DE LA RESIDENCIA DE DEPORTISTAS CARTUJA CEAR, SEVILLA., gestionadas por la Empresa Pública para la Gestión del Turismo y del Deporte de Andalucía, S.A, número de expediente: C101-10RB-0524-0044.

1. EMPRESAS EVALUADAS.

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

Empresa	
LINTON GREY S.L. Servicios auxiliares	(en adelante Linton Grey)
TOURING & SPORT S.L.	(en adelante Touring Sport)

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. Análisis de la Residencia: Hasta un máximo de **5 puntos**.
- Descripción del tipo de establecimiento y servicios.
 - Identificación del tipo de cliente.
 - Evaluación de cómo el servicio podría afectar la actividad deportiva de los clientes
- B. Organización de los trabajos de limpieza: Hasta un máximo de **20 puntos**.
- Descripción del edificio y los espacios y superficies a limpiar.
 - Planificación para minimizar la interferencia en el día a día del cliente.
 - Propuestas para la dotación de maquinaria, equipamientos y productos de limpieza.
 - Enfoque en mecanización, productos ecológicos, y sistema de control y reposición de consumibles.
 - Obligatorio incluir fichas técnicas y compromisos de dotación.
- C. Organización de los trabajos de recepción: Hasta un máximo de **15 puntos**.
- Turnos de trabajo y descripción de tareas de recepción de clientes.
 - Gestión de mensajería y paquetería, y otras tareas relacionadas.
- D. Gestión de las personas: Hasta un máximo de **5 puntos**.
- Control de presencia de trabajadores, gestión de bajas.
 - Sistema de coordinación y comunicación con el responsable del centro.
 - Plan de formación.
- E. Control de calidad y satisfacción del cliente: Hasta un máximo de **10 puntos**.
- Sistemas, software, plataformas y equipamiento planteados para la recogida y tratamiento de la información sobre la satisfacción del cliente en su estancia en la residencia y su integración con los sistemas de Turismo y Deporte de Andalucía.



3. PUNTUACIONES.

A. Análisis de la Residencia: Hasta un máximo de **5 puntos**.

- ✓ **LINTON GREY** – Describen pormenorizadamente los espacios de la Residencia, servicios, recepción 24 h, comedor, salas y exteriores como parking e incluso el Centro Andaluz de Medicina del Deporte. Exponen las bondades del alojamiento con respecto a otros recursos turísticos de la ciudad. Aportan datos sobre las instalaciones Deportivas la Cartuja dando a entender que son conocedores de la oferta de espacios de la empresa para sus clientes. También describen perfectamente el tipo de cliente y sus peculiaridades y necesidades al ser deportistas de alto rendimiento (nutrición, descansos, seguimiento médico). Describen los tiempos de estancia. En cuanto al aspecto de cómo afecta el servicio a la actividad deportiva del cliente proponen la especialización del personal para conseguir un trato exquisito en recepción, así como un nivel de idioma. En limpieza deben ser cuidadosos, usar productos ecológicos y el orden en sus espacios. La descripción es correcta y acorde a la realidad. Por la información presentada se puede entender que conocen perfectamente el funcionamiento del edificio y sus clientes. Se le otorgan **5 puntos**.
- ✓ **TOURING & SPORT** – Describen el CEAR y los diferentes espacios de la Residencia por plantas, comedor, salas, tipo de habitaciones servicios, recepción 24 h, parking y Centro Andaluz de Medicina del Deporte. Presentan algún error ya que no disponemos de alquiler de bicicletas. En cuanto al tipo de cliente entendemos que la oferta es del todo errónea ya que destacan que el perfil del cliente es universal (lo reiteran y desarrollan profundamente) de forma que, según apuntan, aquí se podría alojar otro tipo de clientes que no son deportistas (alojamiento turístico para familias, para aficionados que asisten a eventos culturales o para reuniones de empresa). Eso es del todo erróneo y entendemos que es un error de bulto porque precisamente lo que se persigue desde nuestra empresa es todo lo contrario: que el perfil sea **EXCLUSIVAMENTE DEPORTISTA** y no universal. Insistimos en la gravedad de este apunte ya que se separa del objetivo principal que nos marca nuestra Consejería y nuestra Empresa, que tanto nos cuesta (porque precisamente renunciamos con esta selección a mejores cuotas de ocupación) y que con tanto ahínco perseguimos para conseguir que en la Residencia se respire únicamente deporte evitando otros clientes que no llevan el mismo ritmo, sino que acaba alterando la vida de un deportista de Alta Competición. Además, si se acogiera en la Residencia de Deportistas (ojo al apellido) a otro perfil diferente podrían denunciarnos desde la Asociación Hotelera de Sevilla por competencia desleal (cosa que ya ocurrió hace muchos años) por encubrir el negocio de hotel con la figura de un alojamiento especializado. En cuanto a cómo podría afectar el servicio a la actividad deportiva describen de nuevo la oferta de la Residencia y los beneficios que presenta para un deportista alojarse aquí, pero no entran en valorar como afectan los servicios de limpieza o recepción en los deportistas. La descripción no es del todo completa o presenta errores importantes. Por la información presentada no



se puede entender que conozcan el funcionamiento del edificio y sus clientes. Se le otorgan **0 puntos**.

Empresa	PUNTUACIÓN
LINTON GREY	5
TOURING & SPORT	0

B. Organización de los trabajos de limpieza: Hasta un máximo de **20 puntos**.

- ✓ **LINTON GREY** – Describen el edificio y los espacios y superficies a limpiar, con aforo de superficies, tipos de habitaciones y áreas de trabajo, pero esta información ya aparece en los pliegos y no aportan ninguna especificidad de la limpieza por espacios.

En cuanto a la planificación para minimizar la interferencia en el día a día del cliente destacan que el personal está acogido al convenio de hostelería, cosa que nos parece importante por tratarse de un gremio diferente al de instalaciones deportivas. Comentan que el personal actuará bajo el compromiso de servicio con diligencia, seguridad, confidencialidad y respetando el régimen interior. Los turnos de trabajo se organizarán según la ocupación y describen perfectamente los meses de máxima y mínima ocupación que lo cubrirán con una gobernanta y 3 camareras de piso, y en los de alta con los refuerzos necesarios de camareras de piso y con un valet. Destacan la experiencia de la empresa en este sector con más de 8 hoteles en Sevilla y otros centros de oficina por lo que presentan mucha disponibilidad en caso de necesitar cubrir refuerzos imprevistos. Especifican que los refuerzos que se necesiten no se incorporarán sin el consentimiento de la dirección del centro. Plantean un calendario tipo para temporada alta y otro para temporada baja que está bien dimensionado ya que en temporada alta pondrían hasta 7 personas y en temporada baja a 4 trabajadores. Nos parece muy interesante la descripción que hacen del papel de la gobernanta que vigilará el desarrollo del trabajo del equipo, la imagen, el comportamiento y sobre todo la relación con el cliente, asunto vital en todos los alojamientos y más en este que tenemos un alojado de mucho tiempo que hay que tratar con especial miramiento. Tratan también los requisitos necesarios para garantizar un servicio impecable y coordinado con las otras áreas, y que se basa en coordinar bien los horarios, capacitar al personal y un buen sistema de comunicación. Comentan que los horarios de limpieza deben estar ajustados a los horarios de entrenamiento y emplear métodos y productos que no molesten. Sobre las tareas incluyen tres que no están recogidas en los pliegos, pero no tiene mucha lógica por cuanto no tiene que ver con el apartado donde se encuentra.

En cuanto a la dotación de maquinaria, equipamientos y productos de limpieza, así como la mecanización, productos ecológicos, y sistema de control y reposición de consumibles, proponen emplear productos, equipamientos o elementos que no alteren ni mermen el rendimiento deportivo de los deportistas que se alojen en la Residencia que son de alto nivel. 3 de los productos presentados tienen certificado ecolabel, el resto tienen certificación de la EEE. Presentan las fichas técnicas y aseguran que son biodegradables, no tóxicos, no peligrosos, no cancerígenos ni



mutagénicos, y que no dañan la capa de ozono. Se comprometen a reducir envases, aerosoles, consumo de agua, etc. para colaborar en la protección del planeta. En su equipamiento destacan máquinas bactericidas, secadores eléctricos, máquinas ambientadoras, carros y cunas de la marca Carlims, aspiradora marca HAKO A+ seco y húmedo, máquina a presión Karcher y abrillantadora. Tratan la reposición de productos y el almacenaje. Asimismo, adjuntan las fichas técnicas de la maquinaria. La descripción es correcta, pero le falta información del primer apartado. Se le otorgan **15 puntos**.

- ✓ **TOURING & SPORT** – Realizan una breve descripción del edificio y los espacios y superficies a limpiar que ya aparece en los pliegos, pero no aportan nada nuevo ni exponen nada al respecto. Echamos de menos algún detalle sobre las especificidades de la limpieza por espacio.

En cuanto a la planificación para minimizar la interferencia en el día a día del cliente presentan un modelo de cuadrante de personal para una ocupación media, pero entendemos que no tiene mucha lógica ya que, si consideramos que la ocupación media sea un número aproximado a las 60 habitaciones ocupadas, la dotación con 3 camareras de piso que proponen son pocas, y las 4 limpiadoras para hall y exteriores son una barbaridad. Esta programación no es muy real y denotan poca experiencia en este tipo de establecimiento. Apuntan en este apartado asuntos relativos a la comunicación, a usar un calendario compartido donde se registren las áreas limpiadas y las pendientes (esto no lo entendemos muy bien y creemos que no está bien explicado), a que las limpiadoras deberán adaptarse a cambios en los horarios (esto es muy conflictivo y se debería evitar), y respeto al sueño de los deportistas (esto si está bien). Entendemos que en este apartado no presentan una oferta adecuada ni real.

En relación con la propuesta para la dotación de maquinaria, equipamientos y productos de limpieza, presentan 5 productos ecolabel y el resto con certificación EEE. Proponen para limpieza habitaciones y áreas comunes una aspiradora de moquetas (entendemos que no es la más apropiada por cuanto todos los pavimentos son lisos sin enmoquetar por lo que no tiene mucho sentido en habitaciones, de hecho, en la ficha técnica aparece como ejemplo fotografías para el uso de moquetas y sillones de coche). La descripción, o bien es incorrecta en sus aspectos fundamentales, o está incompleta o no responde del todo a lo que se pide. Se le otorgan **5 puntos**.

Empresa	PUNTUACIÓN
LINTON GREY	15
TOURING & SPORT	5

✓ **C. Organización de los trabajos de recepción. Hasta un máximo de 15 puntos.**

✓ **LINTON GREY** – Exponen la importancia de alcanzar la satisfacción del cliente ya que es el mejor medio de publicidad para el negocio. Adjuntan la experiencia en otros centros donde prestan el servicio de atención al usuario, recepción y centralita (8 hospitales, Radio LOCA FM Madrid, SMART SERVICIOS AVANZADOS, Ayesa) y describen los requisitos que debe cumplir el personal de recepción con 10 puntos muy bien definidos sobre los valores,



la actitud, la aptitud, las habilidades y confidencialidad, etc, para que se haga bien el trabajo. En cuanto a las funciones de los recepcionistas exponen las del convenio y no las desarrollan ni mejoran.

Prestan especial atención a la gestión de mensajería y paquetería con un protocolo de funcionamiento correcto.

En cuanto a los turnos, proponen respetar los turnos que se están aplicando ahora (de 6:00h a 14:00h / de 14:00h a 22:00h / de 22:00h a 6:00h) cosa que nos parece bien ya que es la mejor fórmula para aprovechar el tipo de hora de cada jornada, para conciliar la vida laboral y familiar y para la gestión de nóminas. Establecen la figura del encargado de recepción para gestionar los cuadrantes.

Plantean una propuesta de cuadrante de personal muy real y adaptado a la realidad del centro. El cuadrante es uno tipo y en caso de que se necesite personal vuelven al mismo procedimiento ya planteado anteriormente y que se valoró bien, el encargado de recepción lo solicita y se autorizará por la dirección. Establecen un protocolo de recepción de huésped con 7 puntos, muy apropiado y acorde con el servicio. En la información que deben dar los recepcionistas se incluye información del edificio que denota que conocen el funcionamiento del servicio por la amplitud de datos que aportan, como son, los espacios especiales como la sala de bicicleta, o las actividades que se imparten en el CEAR (Bautismo Náutico, las Pistas de Fútbol 5 de césped artificial o la Pistas Polideportivas cubierta) y también en las Instalaciones Deportivas la Cartuja (bien descritas y actualizada).

De la información presentada se desprende que podrían realizar una buena organización de los trabajos de recepción. La descripción de este apartado es correcta, acorde a la realidad, y responden a la información solicitada aunque ni amplían ni desarrollan las funciones de los recepcionistas. Se le otorgan **13 puntos**.

- ✓ **TOURING & SPORT** – Establecen una propuesta de turnos que no se ajusta a la realidad actual ya que va de 08:00h a 16:00h, de 16:00h a 00:00h y de 00:00h a 08:00h. Este planteamiento tiene dos inconvenientes importantes: en primer lugar, mezcla horas diurnas con nocturnas lo que afecta a la gestión de las nóminas y facilidad de control del trabajador que ha realizado el turno; y, en segundo lugar, no favorece al personal porque no es la mejor opción para conciliar la vida laboral con la familiar, además afecta a los períodos de descanso y recuperación del sueño cuando les toca turno de noche. Además, el cuadrante es solo de una semana, y hay hasta 3 trabajadores que tienen un horario de dos días, no sabemos como plantean el reparto de turnos en un mes. Por otro lado, su planteamiento es de 6 trabajadores cosa que tampoco nos cuadra. Creemos que el horario planteado no mejora el actual y en su planteamiento faltaría justificación para defender esta propuesta por lo que consideramos que no es adecuada, está poco razonada.

En cuanto a las tareas, establecen un checklist que deberá ser cumplimentado por el personal a medida que lo vayan cumpliendo, que consta de hasta 74 ítems para revisar por el trabajador (incluso comentan que la lista no es limitativa y podría ampliarse). Esto nos parece desorbitado



y engorroso por varias razones: porque están mezcladas (unas son muy básicas y otras muy genéricas y no lo hace coherente), porque no resulta práctico en un momento de carga de trabajo (por ejemplo, cuando desembarca un par de autobuses con más de 100 personas no te puedes parar a ticar tareas), y porque algunas no tienen mucho sentido por lo genéricas que son (sirvan estas dos como ejemplo aunque podríamos traer muchas más: ☐ Realizar de manera precisa y oportuna las tareas administrativas asignadas; o ☐ Brindar asistencia a los clientes en la entrada y salida del parking). Este apartado no responde a lo solicitado.

En cuanto a la gestión de mensajería y paquetería establecen un protocolo muy bien elaborado.

En general, respecto a este apartado creemos que con la información presentada no se podría realizar una buena organización de los trabajos de recepción. Con la información presentada no responde a lo solicitado, salvo en lo referente a la gestión de mensajería y paquetería. Se le otorgan **5 puntos**.

Empresa	PUNTUACIÓN
LINTON GREY	13
TOURING & SPORT	5

D. Gestión de las personas. Hasta un máximo de 5 puntos.

- ✓ **LINTON GREY** – Aportan el detalle del número de Convenio Colectivo, describen las categorías profesionales e informan que disponen de suficiente personal cualificado para atender cualquier punta de demanda. Exponen que, para su empresa, una de las premisas fundamentales es cuidar a su personal, para ello establecen una lista de actuaciones en la relación con los trabajadores para que desarrollen su trabajo en un ambiente cómodo y seguro. Tratan el aspecto de la uniformidad para todos los puestos. Incluyen, en el asunto de la cualificación del personal, lo mismo que aparece en pliegos.

En relación al control de presencia facilitarán un "Registro de jornadas" donde se recoge la hora de entrada y salida, que se comprobará por el encargado de recepción y gobernanta, y se hará un informe de las horas presenciales del personal, y tendrán en cuenta el procedimiento estipulado por TyEdeA. Este sistema nos parece poco riguroso y muy violable.

En cuanto a las bajas exponen que cubrirán cualquiera que se produzca. Comentan que las nuevas incorporaciones contarán con la aprobación de dirección, cosa que, aunque es obvio porque aparece en los pliegos, nos parece fundamental que lo destaquen conociendo el sector. Se comprometen a sustituir en menos de 2 horas las bajas para responder a las eventualidades porque, según comentan, con su experiencia y los recursos disponibles pueden ofrecer capacidad de respuesta ágil y precisa. Esto es muy interesante y valorable.

Respecto a la coordinación del servicio designarán un coordinador responsable de limpieza y recepción, que será interlocutor válido con el responsable del contrato, y que será un profesional debidamente cualificado, con experiencia similar a la de la licitación y cumplirá las funciones del



coordinador que aparecen en los pliegos. Está correcto, pero no aportan nada nuevo.

En cuanto al plan de formación según exponen, es un aspecto muy importante de su política de mejora de la empresa ya que capacita al trabajador para que pueda realizar una tarea de forma conveniente, lo que hace verlo como una inversión estratégica. Presentan un calendario de hasta 5 cursos diferentes (PRL, Atención al cliente, Primeros auxilios, limpieza, inglés) todos con las fechas de realización y la duración. Realizarán 2 en el año 2024, y 3 cursos en 2025. Exponen también como van a acreditar los cursos y que informarán puntualmente al responsable del contrato de los cursos. Echamos de menos información sobre los cursos obligatorios que recoge los pliegos, y también información sobre si las horas de formación van a cargo de la empresa o del trabajador. La información aportada en este punto es correcta, pero el sistema de control de presencia es poco riguroso, y falta información del plan de formación. Se le otorgan **2,5 puntos**.

- ✓ **TOURING & SPORT** – En relación con el control de presencia de trabajadores, implantarán un sistema de fichar con tarjeta de tecnología RFID o PIN asociado a cada trabajador, para descargar la información en un software TimeMoto TM-818 SC, que gestionará cumplimiento de jornada, permisos de salidas, descansos, bajas, incidentes, etc. Esta propuesta es más que adecuada y rigurosa.

Respecto a la gestión de bajas establecen un protocolo para sustituciones de corto, medio y largo plazo, según sea el tipo de baja, en el que se especifican los ítems más importantes que tienen que ir resolviendo según sea en cada caso. Es correcto y adecuado.

Para el sistema de coordinación y comunicación con el responsable del centro, designarán un coordinador responsable también de la implantación del plan de PRL, que contará con móvil, ordenador y conexión, para tener comunicación ágil, rápida y eficiente en cualquier momento 24 horas/365 días con el Director de la Residencia. Especifican las funciones del coordinador por encima de las que aparecen en pliegos. Correcto.

En cuanto al plan de formación, parte de la base que se cumplirá la formación "imprescindible" exigida en los pliegos con un reciclaje para todos los trabajadores. Además, impartirán una formación "Conveniente". Dicho plan está compuesto por 6 cursos a realizar uno por trimestre. No exponen las horas de curso, fecha concreta, ni tampoco si va a cargo de la empresa o de los trabajadores. La información aportada en este punto es correcta, aunque falta información del plan de formación. Se le otorgan **4 puntos**.

Empresa	PUNTUACIÓN
LINTON GREY	2,5
TOURING & SPORT	4

- E.** Sistemas, software, plataformas y equipamiento planteados para la recogida y tratamiento de la información sobre la satisfacción del cliente en su estancia en la residencia y su integración con los sistemas de Turismo y Deporte de Andalucía: Hasta un máximo de **10 puntos**.



- ✓ **LINTON GREY** – Exponen que en cuanto al control del servicio mantendrán una serie de actuaciones como son reuniones con la empresa, elaboración de la memoria de seguimiento donde se recoge la actividad ejecutada, desglose del personal que ha trabajado, copias de los TC1 y TC2, incidencias, sustituciones, mejoras y todo aquello que se requiera. Semestralmente presentarán el certificado de estar al corriente en SS y Hacienda. Entre las medidas para control del buen desarrollo del servicio presentan una relación de 9 puntos que tratan de la selección, comunicación, elaboración de informes, reuniones periódicas, o la visita cuatrimestral del servicio Mystery Shoooper (cliente de incógnito) que vigilará el funcionamiento desde dentro, y elaborará un informe. Esto nos parece muy interesante.

En cuanto a la calidad del servicio recogerán todas las incidencias, sugerencias y reclamaciones presentadas por los usuarios para enviarlo al responsable del contrato. Se comprometen a realizar una encuesta de satisfacción que previamente elaborarán con TyDA, discriminando entre residentes que son de estancias largas, de clientes de estancias cortas, para estudiar nivel de satisfacción, conocer las necesidades de las áreas, detectar mejoras a implantar, apuntalar los factores que fortalecen las relaciones con los clientes y detectar las deficiencias de la calidad del servicio. Esto es muy apropiado ya que el nivel de exigencia es completamente diferente y en la oferta relatan esta peculiaridad. Elaboran un estudio con los datos recogidos para establecer medidas correctoras si el grado de satisfacción del cliente está por debajo del 85%. Comentan una serie de contratos de vigilancia del servicio para que se cumpla la PRL, de seguro de RC o de cumplimiento de la LPD.

La descripción es correcta y acorde a la realidad. Por la información presentada se puede entender que pueden gestionar bien el control de la calidad del servicio. Se le otorgan **10 puntos**.

- ✓ **TOURING & SPORT** – En la oferta comentan que una de las premisas de la empresa es elaborar un proceso de evaluación bien definido que permita extraer conclusiones acerca de si la prestación del servicio se corresponde a la calidad deseada, basándose en evaluación de la satisfacción del cliente y la gestión de reclamaciones. En cuanto a la evaluación de la satisfacción del cliente, se realizarán en forma de encuesta, proponiendo varias fases como son recogida de información del cliente a través de la plataforma gratuita GOOGLE FORMS o en papel; diseño de la encuesta con los responsables de TyDA que seguirá el modelo de un experto reconocido que aborda, por un lado la calidad del servicio del personal, de las instalaciones y el funcionamiento, y por el otro la satisfacción del cliente; por último, con estos datos elaboran el análisis de los resultados que se descargan trimestralmente en un informe del tipo Looker Studio donde poder visualizar información en función de los filtros aplicados, como podrían ser edad, tiempo de estancia, tipo de cliente, etc., pudiendo así detectar áreas de mejora para cada tipo de cliente. Esto nos parece muy interesante. En cuanto a la gestión de reclamaciones exponen el funcionamiento que es correcto también.

F. ...
digitalmente por



Finalizan con un resumen del seguimiento de la calidad del servicio estableciendo un protocolo de 6 ítems que nos parece apropiado.

La descripción es correcta y acorde a la realidad. Por la información presentada se puede entender que pueden gestionar bien el control de la calidad del servicio. Se le otorgan **10 puntos**.

Empresa	PUNTUACIÓN
LINTON GREY	10
TOURING & SPORT	10

4. CALIFICACIÓN FINAL

Empresas	PUNTUACIÓN DE LOS APARTADOS					TOTAL
	A	B	C	D	E	
LINTON GREY	5	15	13	2,5	10	45,5 puntos
TOURING & SPORT	0	5	5	4	10	24 puntos

Vista las puntuaciones obtenidas en la presente valoración técnica, la empresa LINTON GREY obtiene una puntuación total de 45,5 puntos por lo que obtiene los puntos necesarios para considerarse APTA O TÉCNICAMENTE ACEPTABLE ya que supera el mínimo de 27,5 puntos para realizarse la apertura del sobre A.

La empresa TOURING & SPORT obtiene una puntuación total de 24 puntos, por lo tanto, no puede considerarse APTA O TÉCNICAMENTE ACEPTABLE al no superar el mínimo de 27,5 puntos para realizarse la apertura del sobre A.

A los efectos oportunos.

En Sevilla, a 23 de julio de 2024

mente

23
12:12:57 +02'00'

Subdirección de Instalaciones Deportivas