



CONTRATACION DEL SERVICIO DE INFORMACIÓN TURÍSTICA PARA EL PUNTO DE INFORMACIÓN DEL AEROPUERTO INTERNACIONAL DE LA REGIÓN DE MURCIA.

ACTA Nº 2

Siendo 13:50 horas del día 25/06/2019, y estando reunidos en la sala de juntas de la 3ª planta del edificio CCT, sito en avda. Juana Jugán 2 de Murcia, los miembros titulares o suplentes de la Mesa de Contratación (en adelante la mesa) del Instituto de Turismo de la Región de Murcia (en adelante el ITREM) que se indican a continuación:

Presidente:	D. Julio Vizuite Cano.
Interventor	D. Juan Pedro Marín Fernández.
Vocal asesor jurídico:	D. Rafael Higuera Ruiz.
Vocal	D. Manuel Aroca Berengüi.
Secretaria	Dª Juana María García Campos.

En aplicación del art. 326 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público (en adelante LCSP), así como en lo dispuesto en el artículo 21.7 del Real Decreto 817/2009, de 8 de mayo, por el que se desarrolla parcialmente la Ley de Contratos del Sector Público, se considera válidamente constituida la Mesa.

Por el Presidente se propone el siguiente Orden del día:

- 1.- Aprobación, si procede, del orden del día propuesto.
- 2.- Lectura del Informe Técnico y conformidad con el mismo en su caso.
- 3.- Requerimiento de archivo C y convocatoria de Acto Público.
- 4.- Ruegos y preguntas.
- 5.- Lectura y aprobación del acta de la sesión.

1.- Aprobación, si procede, del orden del día propuesto.

Por el Presidente se declara abierta la sesión con los miembros que figuran más arriba. Seguidamente, se aprueba por unanimidad el orden del día propuesto por el Presidente.

Con esto concluye el primer punto del orden del día.

GARCÍA CAMPOS, JUANA MARIA | MARIN FERNANDEZ, JUAN PEDRO | VIZUETE CANO, JULIO ALBERTO
27/06/2019 09:01:38 | 27/06/2019 17:30:29 | 27/06/2019 10:25:55 | 28/06/2019 09:14:17

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros. Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificardocumentos> e introduciendo el código seguro de verificación (CSV) CARM-5ae99947-9974-018c-0bee-005056946280





2.- Lectura del Informe Técnico.

Por la Secretaria se da lectura del informe técnico, suscrito con fecha 20/06/19 por la Comisión Técnica designada, valorando los criterios evaluables mediante juicios de valor indicados en el PCAP. La Comisión manifiesta en su punto segundo que:

“La empresa BCM GESTIÓN DE SERVICIOS S.L. ha presentado en la oferta un equipo de trabajo en el que ningún miembro cumple la experiencia mínima de 2 años como coordinador de oficina de turismo.

La empresa SALZILLO SERVICIOS INTEGRALES S.L.U. ha presentado en la oferta un equipo de trabajo en el que ningún miembro cumple la experiencia mínima de 2 años como coordinador de oficina de turismo.

En espera de la decisión que tome la Mesa de Contratación sobre el cumplimiento de los requisitos mínimos de experiencia del personal propuesto para la prestación del servicio, se ha llevado a cabo la valoración de los criterios de juicio de valor, lo que atañe especialmente al criterio de experiencia profesional del equipo superior a la mínima requerida.”

Se observa que en el apartado relativo al criterio experiencia acreditable superior al mínimo exigido, a ambas licitadoras se les ha puntuado con 0 puntos en cuanto al perfil requerido de coordinador de oficina de turismo.

El PPTP, en su apartado 3 señala lo siguiente:

“3. NECESIDADES DE RECURSOS HUMANOS:

Para la prestación del servicio el contratista deberá contar con un equipo mínimo de dos personas con los siguientes perfiles:

- *UN COORDINADOR/A DEL PUNTO DE INFORMACIÓN.
Deberá estar en posesión de la diplomatura o grado universitario en Turismo con el dominio de dos idiomas (inglés y alemán o francés), con nivel B2 mínimo acreditado o similar.*

Experiencia mínima de 2 años como coordinador de oficina de turismo.

Conocimiento acreditado de los principales recursos turísticos de la Región de Murcia mediante cursos de formación.

.....”

El PCAP en su apartado 8.1, manifiesta lo siguiente.

“- DOCUMENTACIÓN ACREDITATIVA DE LA EXPERIENCIA PROFESIONAL DEL EQUIPO DE TRABAJO SUPERIOR A LA MÍNIMA REQUERIDA. El licitador deberá aportar los currículos vitae de cada uno de los integrantes del equipo de trabajo, rubricados por los mismos, en los que se detallen los trabajos similares realizados y durante cuánto tiempo, acompañados de los





certificados acreditativos de los mismos emitidos por las entidades locales o empresas privadas para las que prestaron el servicio, y un certificado de vida laboral.

La falta de presentación de los currículos vitae indicados, así como de los certificados acreditativos de la experiencia profesional tendrá como consecuencia la no valoración de la experiencia profesional del equipo de trabajo superior a la mínima requerida.”

La Resolución 163/2014 del TACRC,

“

En definitiva, la empresa se obliga a prestar el servicio contratado contando en todo momento con personal que disponga de la titulación y experiencia requeridos en los pliegos, sin que sea exigible que el personal adscrito a la ejecución del contrato tenga que coincidir con el personal propuesto en fase de licitación, pudiendo hacer cambios en el equipo, tanto a iniciativa de la empresa como a iniciativa del trabajador, siendo esta una cuestión que debe afectar únicamente al ámbito interno de las relaciones internas la empresas y sus trabajadores, sin afectar al cumplimiento del contrato, si el trabajador que deja de formar parte del equipo es sustituido inmediatamente por otro trabajador que cumpla igualmente los requisitos exigidos en el pliego.

....Pues bien, partiendo de que todas las empresas licitadoras deben presentar el compromiso de adscripción de medios a que se refiere el artículo 64 del TRLCSP, cuando los pliegos así lo exigen –como es nuestro caso-, es una vez seleccionada la empresa cuya proposición sea la más ventajosa económicamente cuando debe procederse a exigir, y solamente a dicha empresa, la acreditación de la disponibilidad efectiva de los medios comprometidos, al amparo de lo dispuesto en el artículo 151.2 del TRLCSP, previsión ésta reproducida en el Apartado 7.4 del Cuadro de Características del PCAP rector del presente procedimiento.”

Los PCAP de la presente licitación no exigían la presentación de dicho compromiso previo en el fichero A, sino que la exigían respecto del fichero B a los efectos de valorar la experiencia superior a la mínima requerida.

Por otra parte, las licitadoras, en caso de resultar alguna de ellas propuestas adjudicatarias, han de acreditar la efectiva disposición de dichos medios conforme a lo dispuesto en la cláusula 12.6 del PCAP.

Así mismo, en caso de no acreditarse por cualquiera de las tres licitadoras la efectiva disposición de dichos medios a ese momento, resultaría excluida, independientemente de la documentación que incluyeran al respecto en el fichero B, por lo que la Mesa, en función de lo expuesto y considerando la Resolución del TACRC citada, acuerda que se puede continuar con el proceso de selección.

La Mesa constata que la puntuación total obtenida por las licitadoras es la siguiente:

BCM GESTIÓN DE SERVICIOS S.L.	14,21 puntos.
EXATUR XXI S.L.	32,97 puntos.
SALZILLO SERVICIOS INTEGRALES S.L.U.	23, 5 puntos.

La Mesa acuerda asumir la valoración realizada en el informe citado, el cual se adjunta como anexo a la presente acta.

27/06/2019 11:29:59

27/06/2019 10:25:51 VIZQUE CANO, JULIO ALBERTO

20/06/2019 09:14:17

27/06/2019 09:01:38 MARIN FERNANDEZ, JUAN PEDRO

27/06/2019 17:30:29

27/06/2019 17:30:29 ANOJA BENEJUN, MANUEL

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros. Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificardocumentos> e introduciendo el código seguro de verificación (CSV) CARM-5ae99947-9974-018c-0bae-00505696280





Con esto concluye el punto segundo del orden del día.

3.- Requerimiento del archivo C.

A continuación, por la Mesa se procede a instar a la Secretaria para que realice el oportuno requerimiento de presentación del archivo C a las licitadoras antes relacionadas, tal y como indica el apartado 8.2 del PCAP.

Siempre y cuando se haya publicado la presente acta en el perfil del contratante, el plazo del requerimiento será de 2 días hábiles, a contar desde el envío de la notificación al licitador, de conformidad con lo dispuesto en la Disposición adicional decimoquinta, punto 1 de la LCSP.

En el citado requerimiento se hará constar fecha y hora de finalización del plazo.

4.- Convocatoria del acto público de comprobación y valoración si procede de archivo C.

La Mesa acuerda que, una vez transcurrido el plazo señalado en el apartado anterior, se proceda por la Secretaria a convocar acto público de comprobación y valoración, si así procede, de las oferta económicas en su caso recibidas.

El orden del día será el siguiente:

- 1.- Constitución de la Mesa.
- 2.- Apertura del acto público.
- 3.- Comprobación de la huella recibida (<http://onlinemd5.com/>).
- 4.- Comprobación de la documentación.
- 5.- Ruegos y preguntas.
- 6.- Cierre del acto público.
- 7.- Valoración de la documentación si procede.
- 8.- Lectura y aprobación del acta de la sesión.

Con esto concluye el punto 4 del orden del día.

5.- Ruegos y preguntas.

No hay.

6.- Lectura y aprobación del acta de la sesión.

Tras un breve receso para su redacción, el acta es aprobada por unanimidad de los asistentes, señalando la Secretaria que el proceso de firma de la misma, al ser electrónico no permitirá la coincidencia de fechas entre su aprobación y firma, de lo cual se dan por enterados los asistentes.

Sin más asuntos que tratar, y siendo las 14:30 horas, por el Presidente se levanta la sesión. Y para que quede constancia se firma la presente por los miembros asistentes a la reunión.





GARCÍA CAMPOS, JUANA MARIA 27/06/2019 09:01:38 | MARÍN FERNÁNDEZ, JUAN PEDRO 27/06/2019 10:25:55 | VIZUETE CANO, JULIO ALBERTO 27/06/2019 11:29:59
 FIGUERA RUIZ, RAFAEL 27/06/2019 17:30:29 | AROCA BENEJUN, MANUEL 28/06/2019 09:14:17

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros. Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificardocumentos> e introduciendo el código seguro de verificación (CSV) CARM-5ae99947-9974-018c-0bae-005056946280

HIDALGO FERREZ, MARÍA BELEN 27/06/2019 13:15:31 | DOMÍNGUEZ POSADA, MARÍA CECILIA 27/06/2019 15:19:58 | AREVALO DOMÍNGUEZ, PEDRO 27/06/2019 15:27:37

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros. Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificardocumentos> e introduciendo el código seguro de verificación (CSV) CARM-0984dd8-8336-148b-26a8-0093908934c7



ANEXO I



Región de Murcia
Consejería Turismo y Cultura
Instituto de Turismo de la Región de Murcia

VALORACIÓN DE LA COMISIÓN TÉCNICA DEL PROCEDIMIENTO PARA LA CONTRATACIÓN POR PROCEDIMIENTO DEL SERVICIO INFORMACIÓN TURÍSTICA PARA EL PUNTO DE INFORMACIÓN DEL AEROPUERTO INTERNACIONAL DE LA REGIÓN DE MURCIA.

1. Objeto del informe.

El objeto de este informe es presentar la valoración realizada por la Comisión Técnica de las ofertas presentadas al procedimiento de contratación del servicio de información turística para la oficina de turismo del Aeropuerto Internacional de la Región de Murcia.

A la presente licitación se han presentado un total de 3 ofertas.

- BCM GESTIÓN DE SERVICIOS S.L.
- EXATUR XXI S.L.
- SALZILLO SERVICIOS INTEGRALES S.L.U.

2. Cumplimiento de los criterios mínimos del equipo de trabajo.

Se hace constar a la Mesa de Contratación, que tal y como indica el **punto 3 del pliego de cláusulas técnicas** de la presente licitación, se han detectado incumplimientos en el criterio de **experiencia mínima** exigida para el equipo de trabajo.

- COORDINADOR/A DEL PUNTO DE INFORMACIÓN.

Experiencia mínima de 2 años como coordinador de oficina de turismo.

- INFORMADORES/AS TURÍSTICOS.

Experiencia mínima de 6 meses como informador en una oficina de turismo.

La empresa **BCM GESTIÓN DE SERVICIOS S.L.** ha presentado en la oferta un equipo de trabajo en el que ningún miembro cumple la experiencia mínima de 2 años como coordinador de oficina de turismo.

La empresa **SALZILLO SERVICIOS INTEGRALES S.L.U.** ha presentado en la oferta un equipo de trabajo en el que ningún miembro cumple la experiencia mínima de 2 años como coordinador de oficina de turismo.

En espera a la decisión que tome la Mesa de Contratación sobre el cumplimiento de los requisitos mínimo de experiencia del personal propuesto para la prestación del servicio, se ha llevado a cabo la valoración de los criterios de juicio de valor, lo que atañe especialmente al criterio de experiencia profesional del equipo superior a la mínima requerida.



3. Valoración de los criterios.

Las valoraciones se han determinado tal y como establece el punto 10.1. Criterios de valoración cuya ponderación depende de juicio de valor del pliego de cláusulas administrativas.

Criterios según juicio de valor		Puntuación máxima de cada criterio
Valoración técnica de la propuesta de trabajo.	Plan de trabajo u organización propuesto para la prestación del servicio	10
	Planes de selección del personal para el servicio ofertado	10
	Planes de desarrollo y formación específica continuada de RRHH	10
Experiencia profesional del equipo superior a la mínima requerida.	Experiencia acreditable superior al mínimo exigido, 2 puntos por año trabajado	20
Puntuación total		50

A continuación se realiza un breve resumen de la evaluación técnica de cada una de las ofertas presentadas.

- **BCM GESTIÓN DE SERVICIOS S.L.**

Valoración técnica de la propuesta de trabajo. Plan de trabajo u organización propuesto para la prestación del servicio.

- Para la prestación del servicio propone un equipo de trabajo compuesto por **tres trabajadores**, un coordinador de la oficina de turismo y dos informadores turístico.
- En cuanto a la disponibilidad del personal de la empresa frente a incidencias, ofrece un servicio de **emergencias 24 horas** y la disponibilidad del coordinador en horario de oficina, pero no disponibilidad 24 horas /365 días mediante medios telemáticos o teléfono con el responsable de contrato por parte del licitador o del coordinador de la oficina.
- Los sistemas de comunicación bidireccionales con el responsable del expediente por parte del ITREM mediante **teléfono y correo electrónico**, sin especificar cuantos, así como informes quincenales y mensuales de la evolución del servicio.
- En cuanto a la metodología de planificación del trabajo **no** establecen **planes anuales ni mensuales** del servicio, ni procedimientos diarios de control del servicio (tareas diarias en la apertura y cierre de la oficina). No ofrece una equipación de uniformes.
- En el plan de contingencias garantizan un **máximo de 3 horas para cubrir el puesto vacante** por incidencias no contempladas (bajas, permisos, ausentismo, etc.), disponiendo de una bolsa de trabajo permanente de **3 posibles candidatos**.

27/06/2019 11:29:59
27/06/2019 10:25:51 VIZQUE CANO, JULIO ALBERTO
20/06/2019 09:14:17
27/06/2019 09:01:38 MARIN FERNANDEZ, JUAN PEDRO
27/06/2019 17:30:29 AROCA BENEJUN, MANUEL
27/06/2019 15:15:51 DOMINGUEZ POSADA, MARIA CECILIA
20/06/2017 15:19:38 ARROYO MOMPAN, PEDRO



Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y los fechos de firma se muestran en los recuadros. Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificardocumentos> e introduciendo el código seguro de verificación (CSV) CARM-5ae99947-9974-018c-0bae-0050569b6280



27/06/2019 11:29:59 27/06/2019 10:25:55 VIZQUE CANO, JULIO ALBERTO 20/06/2019 09:14:17 27/06/2019 09:01:38 MARIN FERNANDEZ, JUAN PEDRO 27/06/2019 17:30:29 AROCA BENEJUN, MANUEL 27/06/2019 15:19:38 ARROYO MOMPALAN, PEDRO 20/06/2019 15:15:31 DOMINGUEZ PONSADA, MARIA CECILIA 27/06/2019 15:15:31 HIGUERA RUIZ, RAFAEL 27/06/2019 15:15:31 FERRER MARIA BELIN

Este es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y los fechas de firma se muestran en los recuadros. Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificardocumentos> e introduciendo el código seguro de verificación (CSV) CARM-5ae99947-9974-018c-0bae-0050569b6280



27/06/2019 15:19:38 ARROYO MOMPALAN, PEDRO 20/06/2019 15:15:31 DOMINGUEZ PONSADA, MARIA CECILIA 27/06/2019 15:15:31 HIGUERA RUIZ, RAFAEL 27/06/2019 15:15:31 FERRER MARIA BELIN

Este es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y los fechas de firma se muestran en los recuadros. Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificardocumentos> e introduciendo el código seguro de verificación (CSV) CARM-5ae99947-9974-018c-0bae-0050569b6280



Región de Murcia
Consejería Turismo y Cultura
Instituto de Turismo de la Región de Murcia

- EXATUR XXI S.L.

Valoración técnica de la propuesta de trabajo. Plan de trabajo u organización propuesto para la prestación del servicio.

- Para la prestación del servicio propone un equipo de trabajo compuesto por **tres trabajadores**, un coordinador de la oficina de turismo y dos informadores turístico.
- En cuanto a la disponibilidad del personal de la empresa frente a incidencias, ofrece contacto **con teléfono móvil del coordinador y del responsable del contrato 24 horas /365 días**.
- Los sistemas de comunicación bidireccionales con el responsable del expediente por parte del ITREM mediante **teléfono, 3 correo electrónico y whatsapp**, así como informes mensuales de la evolución del servicio e informes de incidencias y no conformidades.
- En cuanto a la metodología de planificación del trabajo establecen un **plan anual, un plan mensual** y herramientas de control de **cuadrante de horas del personal**, así como un **procedimiento diario de control del servicio** (tareas diarias en la apertura y cierre de la oficina) y planificación de tareas semanales. Incluye el compromiso de estar presentes en la oficina **15 minutos antes** de la hora de apertura. Ofrecen **dos equipaciones completas de uniformes** de verano e invierno y tarjeta identificativa del personal en idiomas.
- En el plan de contingencias garantizan un **máximo de 1 hora para cubrir el puesto vacante** por incidencias no contempladas (bajas, permisos, ausentismo, etc).
- En cuanto al sistema de gestión de calidad, presentan procedimientos documentados para la atención a los usuarios, quejas y reclamaciones al servicio, así como el protocolo de gestión de las **reclamaciones oficiales**. Recoge los compromisos de remitir al ITREM informes mensuales de datos estadísticos y llevar a cabo la encuestación menos al **3%** de los usuarios presenciales atendidos. También el control de la calidad del servicio a través de **auditores externos anuales** y el uso de un servicio de **Mistry Visitor**.
- No establece propuestas adicionales para la **mejora continua** del servicio.

Calificación alta por lo que se otorga una puntuación de 8,75 puntos sobre 10.

Valoración técnica de la propuesta de trabajo. Planes de selección del personal para el servicio ofertado.

- La búsqueda de candidato se realiza a través de **portales web, diversas universidades** y el SEF para disponer de una bolsa permanente de **10 candidatos**.
- Se lleva a cabo una **valoración del currículo** mediante criterios cuantificables y se presenta la tabla de puntuaciones utilizada para ello, cumpliendo los criterios especificados por el ITREM para el personal componente del equipo de trabajo. Se lleva acabo **entrevista personal pero no prueba de validación de conocimientos o idiomas**.

Calificación alta por lo que se otorga una puntuación de 7 puntos sobre 10.

Valoración técnica de la propuesta de trabajo. Planes de desarrollo y formación específica continuada de RRHH.

- La **formación inicial** se establece mediante cursos on line y presenciales con una duración de **28 horas** y formación práctica en la oficina de turismo. Son centro de formación acreditado por el SEF Valenciano y disponen del centro de Estudios de Protocolo del Mediterráneo.
- Oferta una formación continua a través de **plataformas telemáticas (Moodle)** y cursos **presenciales con un total de 58 horas**.
- **Si manifiesta** compromiso de asistencia a los cursos de la Red de Oficinas de Turismo.

Calificación media por lo que se otorga una puntuación de 6,22 puntos sobre 10.



Región de Murcia
Consejería Turismo y Cultura
Instituto de Turismo de la Región de Murcia

Por todo ello y para que conste, a todos los efectos oportunos, se emite informe de los criterios de juicio de valor recogidos en el pliego de cláusulas administrativas de licitación para la contratación del **servicio información turística para el punto de información del aeropuerto internacional de la Región de Murcia**.

En Murcia, a fecha indicada en la firma electrónica.

Fdo. Belén Hidalgo Ferrer
Presidente

Fdo. Cecilia Domínguez Posadas
Vocal 1

Fdo. Pedro Arroyo Mompean.
Vocal 2

27/06/2019 11:29:59

27/06/2019 10:25:55 | VIZQUE CANO, JULIO ALBERTO

20/06/2019 09:14:17

27/06/2019 09:01:38 | MARIN FERNANDEZ, JUAN PEDRO

27/06/2019 17:30:29 | AROCA BENEJUN, MANUEL

GARCIA CAMPOS, JUANA MARIA

HIGUERA RUIZ, RAFAEL

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y los fechas de firma se muestran en los recuadros. Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificardocumentos> e introduciendo el código seguro de verificación (CSV) CARM-5ae99947-9974-018c-0bae-0050569b6280

27/06/2019 15:19:38

20/06/2019 15:19:38 | ARROYO MOMPEAN, PEDRO

20/06/2019 15:15:53 | DOMINGUEZ POSADAS, MARIA CECILIA

HIDALGO FERRER, MARIA BELEN



Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros. Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificardocumentos> e introduciendo el código seguro de verificación (CSV) CARM-5b6da0f935c-1c8b-266d-0050569b6280

