



INFORME DE LA COMISIÓN TÉCNICA RELATIVO A LOS CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN EVALUABLES MEDIANTE JUICIOS DE VALOR, DE LA CONTRATACION DEL SERVICIO DE ATENCIÓN A PERSONALIDADES Y DEMÁS VISITAS DEL PALACIO DE SAN ESTEBAN.

De acuerdo con los criterios de adjudicación evaluables mediante juicios de valor, del servicio de atención a personalidades y demás visitas del Palacio de San Esteban, que aparecen en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, se ha realizado el estudio de las ofertas presentadas y admitidas a la mencionada contratación, en el sobre dos, por las siguientes empresas:

- Cedes Congresos, Eventos y Servicios Turísticos, S.L.
- Aldaba, Servicios Turísticos y Culturales, S.L.

1. Criterios de adjudicación evaluables mediante juicios de valor. Hasta 30 puntos.

- **Medidas propuestas por la empresa para un mejor funcionamiento del servicio. Hasta 30 puntos.**

Para la valoración se emplearán los siguientes subcriterios:

- a) Propuestas de organización de la jornada de trabajo en función de mínimo descrito en el PPT y que redunden en una mayor efectividad del servicio. Hasta 10 puntos.
- b) Metodología propuesta que redundan en una mayor calidad de la atención de personalidades y demás visitas al Palacio de San Esteban, habrá de especificarse las pautas propuestas de organización del servicio en función del mínimo descrito en el PPT. Hasta 10 puntos.
- c) Medidas propuestas para la atención de visitantes con discapacidad física y/o intelectual. Hasta 10 puntos.

Se valorarán las medias propuestas en relación con los subcriterios establecidos que estén por encima de las mínimas exigidas en el Pliego





de Prescripciones Técnicas, siendo valorables únicamente aquellas directamente relacionadas con el objeto del contrato que supongan una mejora efectiva del servicios, conforme a la motivación reflejada en el Informe técnico de valoración correspondiente.

Los subcriterios definidos en el PCAP se valorarán atendiendo a su relación con el objeto del contrato y siempre que sean aspectos por encima de lo previsto en el PPTP y atendiendo al grado de adecuación al servicio objeto del contrato según la siguiente ponderación que se atribuirá a cada aspecto ofrecido en la oferta y hasta el máximo de puntuación asignada a cada subcriterio:

Aspecto propuesto no valorable: 0 puntos.

Aspecto propuesto medianamente adecuado: 0,5 puntos.

Aspecto propuesto muy adecuado: 1 punto.

Se detallan, a continuación, las medidas que se han presentado por las distintas empresas:

CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN EVALUABLES MEDIANTE JUICIOS DE VALOR (SOBRE Nº 2) Hasta 30 puntos		
	Licitador: CEDES CONGRESOS, EVENTOS Y SERVICIOS TURISTICOS S.L.	Puntos
a) Propuestas de organización de la jornada de trabajo en función del mínimo descrito en el PPT y que redunden en una mayor efectividad del servicio. Hasta 10 puntos.	En el apartado “Definición del servicio y alcance”, detalla las cualidades que se han valorado en el proceso de selección de las profesionales propuesta en su oferta. Este proceso incide en un mejor servicio, puesto que contar con un personal con unas cualidades profesionales especiales redundará en una mayor efectividad del servicio y atención de las autoridades y personas que visiten el Palacio. Parece interesante pero no puntuable. En cuanto al epígrafe “Propuesta de organización de la jornada de trabajo”,	0





02/11/2017 14:25:37

Firmante: GARCIA RIVERA, JULIO ANTONIO

3

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. Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificardocumentos> e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) 82011dcd-aa03-c6b1-413672573440



	detalla la propuesta de composición del servicio y desarrollo de la jornada de trabajo, a tener en cuenta la siguiente: • Propone un parte de visita con una serie de detalles que parecen interesantes para la Oficina de Protocolo, para completar la base de datos. • También ofrece temas de colaboración de los / las azafatos/azafatas con la Oficina de Protocolo en la organización de actos, en las horas previas al acto, como son invitaciones, etiquetado, confirmación de asistencia, preparación de salas y espacios durante el acto, acomodación, megafonía inalámbrica, entre otros. • Colaboración en el programa "San Esteban, Espacio Abierto"; en cuanto a exposiciones monográficas, Belén artesano, conciertos, visitas de Colegios al Palacio no se ha puntuado puesto que se considera que entra dentro de los eventos que tengan lugar en el Palacio de San Esteban en los que participarán hasta un máximo de 100 horas según estipula el PPTP. • En el anexo 4 hace una propuesta del recorrido y de contenido para atender a los grupos que nos visitan esta propuesta se considera adecuada puesto que el recorrido que ofrece para las visitas permite un conocimiento ordenado y completo de las distintas estancias del palacio con un itinerario bien organizado.	1 1 0 0,5 Total puntuación: 2,5 puntos
b) Metodología propuesta que redunden en una mayor calidad de la atención de personalidades y demás visitas al	En el epígrafe "Procedimientos de la empresa", indica que la misma elaborará y entregará al personal un manual del servicio de "Atención a personalidades y demás	



Palacio de San Esteban, habrá de especificarse las pautas propuestas de organización del servicio en función del mínimo descrito en el PPT. Hasta 10 puntos.

visitantes del Palacio San Esteban”, que recogerá aquellas normas de la empresa aplicables al servicio (organigramas, normas relativas a la imagen, etiqueta, historia del Palacio, etc.). El contenido del manual es muy adecuado, e incidirá positivamente en la prestación del servicio en cuanto a los diversos aspectos que recoge (entre otros, organigramas de servicio, funciones de la coordinadora, fechas y horarios de turnos, normas de imagen y utilización de uniforme, normas de etiqueta, información relativa a normas, instrucciones, procesos e indicadores facilitados por la oficina de protocolo) y así mismo, como se detalla en el anexo 5, llevará la información suficiente para que a los/las azafatos/azafatas les resulte más fácil reconocer a las visitas y posteriormente la Oficina de Protocolo lo anexe en su Base de Datos.

En este apartado hay que destacar el punto “Atención a teléfono móvil, operativo 24 horas y los 365 días del año, que es facilitado a los responsables de la Oficina de Protocolo y Relaciones Públicas”. Se considera que esta medida es una mejora, puesto que puede ser muy útil cuando surja una reunión o un acto de última hora y se necesite un apoyo especial.

La medida “**Sistema de prevención de riesgos laborales**”, no se va a valorar en ninguna empresa, puesto que la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia tiene sus propias medidas de prevención.

En cuanto al epígrafe “Otras

1

1

0





02/11/2017 14:35:37

Firmante: GARCIA RIBON, JULIO ANTONIO



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. Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificardocumentos> e introduciendo el código seguro de verificación (CSV) 82011ed8-aad3-cdb1-413872573440.

	garantías. Secreto profesional” no se ha valorado ni se valorará en ninguna otra oferta, porque de acuerdo con lo establecido en el artículo 140 del Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público, se considera que la información a la que tengan acceso los trabajadores durante la ejecución del presente contrato, debido a su naturaleza, tiene carácter confidencial y se exigirá secreto profesional al licitador que resulte adjudicatario del mismo.	0
	Los apartados “Seguro de responsabilidad civil. Cumplimiento de la normativa de protección de datos”, y “Otras garantías. Registro Oficial de OPC de la Región de Murcia y clasificación empresarial”, no revierten directamente en una mejora del servicio.	0
	En “procedimientos empresa – personal”, se describe un proceso de funcionamiento interno de la empresa, que no repercute en una mejora del servicio, puesto que en PPT se indican las obligaciones de la empresa contratista y están dentro de las mismas.	0
	El título “Uniforme y uniformidad”, no se puede valorar, puesto que en el PPT se detallan los requisitos del uniforme y se indica que el mismo será supervisado y contará en el visto buen del responsable del contrato. Si se ha de destacar “normas de imagen y uniformidad” se detallará: cómo deben vestir, uniforme, zapatos, joyas, etc., para la buena presencia de las/os azafatas/os.	0
		Total puntuación: 2 puntos.



c) Medidas propuestas para la atención de visitantes con discapacidad física y/o intelectual. Hasta 10 puntos.	Para este tipo de visitas desde la empresa se propone una serie de normas que parecen interesantes: no presuponer nada; preguntar antes de ayudar; siempre se dirigirán a la persona con discapacidad; hablarán normalmente; evitarán utilizar términos o eufemismos potencialmente ofensivos; etc. Muestran una atención sensible y empática a la hora de tratar con las referidas visitas por lo que se considera una medida adecuada. También nos da una serie de normas muy detalladas para atender a distintas discapacidades todas ellas se consideran útiles y adecuadas para la prestación del servicio de una forma eficiente: - Auditivas, tales como: mirar a la cara, hablar de forma clara y natural, elevar la voz pero no gritar, etc. - Visual: hablar en tono normal, despacio y claro; guiar a la personas indicando los obstáculos que puedan haber; etc. - Intelectual: no ignorar; no transmitir miedo, rechazo o lástima; ser pacientes; etc. - Física: siempre acompañarán por el camino más indicado al lugar de destino del Palacio. También da una serie de observaciones en cuanto a la relación de las/os azafatas/os con los acompañantes	0,5 0,5 0,5 0,5 0,5
--	---	--





	(asistencia a las personas con discapacidad, perros guías, intérpretes para sordos, acompañantes para ciegos, etc.) igualmente se considera adecuado para la prestación del servicio.	Total puntuación: 3 puntos.
VALORACION GLOBAL		7,5 Puntos.

83/11/2017 14:55:37

Firmante: GARCIA RUBEN JULIO ANTONIO

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. Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.ardm.es/verificardocumentos> e introduciendo el código seguro de verificación (CSV) 82071dca-aa03-cbb1-413872573440





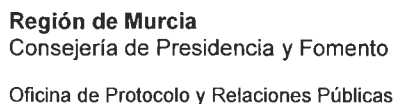
CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN EVALUABLES MEDIANTE JUICIOS DE VALOR (SOBRE Nº 2) Hasta 30 puntos		
	Licitador: ALDABA, SERVICIOS TURISTICOS Y CULTURALES, S.L.	Puntos
a) Propuestas de organización de la jornada de trabajo en función del mínimo descrito en el PPT y que redunden en una mayor efectividad del servicio. Hasta 10 puntos.	La empresa comienza indicando la persona que va a ser interlocutora entre Aldaba y la Consejería de Presidencia. A continuación, detalla el horario propuesto en el PPT y señala que, fuera del citado horario, proporcionará sin coste alguno los siguientes servicios: Atención, recepción y acompañamiento por parte de las/os azafatas/os a los actos públicos celebrados en los diferentes salones del edificio, prolongando la jornada de trabajo en casos extraordinarios a 60 horas más, de las 100 horas contempladas en el Pliego de Condiciones. Si bien se considera una propuesta a resaltar, pero no se valora porque en los contratos de años anteriores nunca se ha agotado el cómputo de 100 horas propuestas en el PPT. En el apartado “Forma operativa de actuación” detalla minuciosamente cómo realizar el servicio de forma óptima en cuanto a la organización de las azafatas por jornada, poniendo las tareas de cada una de ellas y apoyándose con esquemas sin embargo lo reflejado en los esquemas no está por encima del mínimo de prestación del servicio establecido en el PPTP. Desarrolla también el proceso de recepción del Presidente, día a día, apoyado	0 0 1

03/11/2017 14:26:37

Firmante: GARCIA RIBON, JULIO ANTONIO



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. Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <http://sede.carm.es/verificardocumentos> e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) 8201-d66-666-415872573440



Firmante: GARCIA RIBON, JULIO ANTONIO



	con esquemas se considera una medida muy adecuada y que está por encima del mínimo del PPTP puesto que las prescripciones se centran en la atención de personalidades y otras visitas no especificando el modo de operar con el Presidente. En el apartado “Atención al visitante”, estimamos que ninguno de sus puntos va a incidir en una mejora del servicio. En el pliego se establece que las los azafatas/os deben recibir a las visitas atendiendo a las normas de cortesía habituales y en canto a la imagen, es algo implícito en este tipo de contrato. Apoyo de forma gratuita de una tercera persona hasta en tres ocasiones y en un máximo de 20 horas. No se considera una medida que encaje en ninguno de los tres apartados que estamos valorando puesto que no se motiva su incidencia o relación positiva en la organización del trabajo ni en la metodología propuesta ni en las medidas de atención de visitantes con discapacidad física o intelectual en los términos valorables que recoge el PCAP, más bien parece tener su cabida en una mejora que el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares no ha recogido entre los criterios de valoración, por lo que no se puntúa .	0 0 Total puntuación: 1 punto.
b) Metodología propuesta que redunden en una mayor calidad de la atención de personalidades y demás visitas al Palacio de San Esteban. habrá de	En el apartado “Medios de los que dispone Aldaba”, destaca el de un móvil 24 horas para avisar de cualquier emergencia que pueda acontecer por parte de la Oficina	1



Firmante: GARCIA RIBON, JULIO ANTONIO

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. La autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificar-documentos> e introduciendo el código seguro de verificación (CSV) 8201-8201-003-661-415029573440.





y/o intelectual. Hasta 10 puntos.	apartados todas ellas se consideran adecuadas de cara a una atención eficiente a los visitantes con discapacidad física y/o intelectual: a) para personas con problemas de movilidad dan una serie de normas para acceder al Palacio de acuerdo a la propia estructura del mismo (acceso por Acisclo Díaz, acceso por el callejón Burruezo, recorrido por el interior del edificio). b) personas con discapacidad visual (dependerá del grado de visión del visitante. Atendiendo a este grado de discapacidad se da una serie de normas, incluso si va con acompañante o con perro-guía). c) personas con discapacidad intelectual. Una vez comprobado el grado de discapacidad procederán no mostrando nerviosismo, impaciencia, etc. d) personas con discapacidad auditiva. Las azafatas tendrán que tener en cuenta una serie de aspectos: ofrecerán la máxima confianza, elevarán el tono de voz pero no gritarán, etc.). Estas medidas, como se indicaba anteriormente, no estaban contempladas en el pliego.	0,5 0,5 0,5 0,5 Total puntuación: 2 puntos.
VALORACION GLOBAL		5 Puntos.

03/11/2017 14:25:37

Firmante: GARCIA RIBON, JULIO ANTONIO

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.

Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificardocumentos> e introduciendo el código seguro de verificación (CSV) 820114ed-ac03-6b61-415872573440





Región de Murcia
Consejería de Presidencia y Fomento
Oficina de Protocolo y Relaciones Públicas

La valoración total obtenida por las empresas en esta fase del concurso es:

- **Cedes Congresos, Eventos y Servicios Turísticos, S.L.: 7,5 puntos**
- **Aldaba, Servicios Turísticos y Culturales, S.L.: 5 puntos**

Murcia, (fecha y firma electrónica al margen)

EL TÉCNICO DE PROTOCOLO

Julio A. García Ribón

03/11/2017 14:25:37

Firmante: GARCIA RIBON, JULIO ANTONIO



Este es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.1) de la Ley 39/2015.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificardocumentos> o introduciendo el código seguro de verificación (CSV) 8201adb-ad8-ad8-415872573440.