

INFORME TÉCNICO DEL COMITÉ TÉCNICO DE EVALUACIÓN

La presente valoración técnica tiene como objeto evaluar las diferentes propuestas técnicas presentadas por la empresa licitadora para la realización de la prestación de los Servicios Auxiliares y Atención al Cliente en las Instalaciones Deportivas de Tiro Olímpico, gestionada por la Empresa Pública para la Gestión del Turismo y del Deporte de Andalucía, Expediente C101-10RB-0424-0033.

1. EMPRESAS EVALUADAS.

Las propuestas evaluadas corresponden a las empresas que se detallan a continuación y en los siguientes lotes:

| Empresas |
|--|
| TOURING & SPORT S.L. (en adelante TOURING) |

2. CRITERIOS DE VALORACIÓN.

Propuesta Técnica: Se valorará con un índice del 55%. Se considerarán APTAS O TÉCNICAMENTE ACEPTABLES aquellas ofertas que alcancen 27,50 puntos de los 55 puntos máximos posibles de la proposición técnica conforme a los siguientes criterios:

A. Descripción de la instalación y de todas las actividades, precios, espacios, equipamientos, horario y calendario, etc., que se comercializan en la instalación. Hasta un máximo de 10 puntos.

B. Propuesta ejecutiva de manual de procedimiento para la correcta ejecución de las funciones y tareas que le son atribuidas al personal de atención al cliente, así como desglose de las tareas que se identifican con carácter diario, semanal, quincenal y mensual. Pautas de acogida/recepción de los clientes/usuarios. Hasta un máximo de 25 puntos.

C. Propuesta de optimización del servicio. Considera las horas anuales disponibles según PPT, horarios de apertura, clientes, servicios, equipamiento y soluciones de aplicaciones/hardware existentes o propuestas. Hasta un máximo de 10 puntos.

D. Propuesta para control, seguimiento y evaluación de la calidad del servicio y propuesta de gestión de incidencias posibles. Propuesta de bajas laborales. Coordinación con la Dirección del centro. Hasta un máximo de 10 puntos.

Todas las ofertas que alcancen los 27,50 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.

3. PUNTUACIONES.

A. Descripción de la instalación y de todas las actividades, precios, espacios, equipamientos, horario y calendario, etc., que se comercializan en la instalación. Hasta un máximo de 10 puntos.

TOURING Describe el entorno, los espacios con sus características según las diferentes dependencias, las mejoras y las últimas actuaciones realizadas (esto es muy importante), los precios y actividades, el horario y el calendario. Todo perfectamente explicado dando perfectamente a entender que conocen de primera mano la instalación.

Contestan perfectamente a lo que se pide en este punto. La propuesta es correcta y adaptada a la realidad de la instalación. Se le otorgan 10 puntos.

| Empresas | PUNTUACIÓN |
|-----------------|-------------------|
| TOURING | 10 |

B. Propuesta ejecutiva de manual de procedimiento para la correcta ejecución de las funciones y tareas que le son atribuidas al personal de atención al cliente, así como desglose de las tareas que se identifican con carácter diario, semanal, quincenal y mensual. Pautas de acogida/recepción de los clientes/usuarios. Hasta un máximo de 25 puntos. 10 páginas tipo pdf.

TOURING Describe las funciones y tareas tanto en espacios deportivos como no deportivos. Presentan un manual de procedimiento para la ejecución de las tareas diarias a modo de check list por áreas y para diferentes períodos (diarias, semanales, quincenales y mensuales). Aportan una serie de pautas de atención al cliente muy apropiado al servicio objeto de este concurso. La respuesta está bien estructurada, es correcta y adecuada a lo que se pide.

La propuesta es correcta y adaptada a la realidad de la instalación. Se le otorgan 25 puntos.

| Empresas | PUNTUACIÓN |
|-----------------|-------------------|
| TOURING | 25 |

C. Propuesta de optimización del servicio. Considera las horas anuales disponibles según PPT, horarios de apertura, clientes, servicios, equipamiento y soluciones de aplicaciones/hardware existentes o propuestas. Hasta un máximo de 10 puntos.

TOURING Plantean encontrar un equilibrio entre los recursos humanos y los recursos tecnológicos que permita conjugarlos para obtener el mayor rédito posible. Dividen la propuesta en dos bloques: por un lado, la atención personal y por el otro están las gestiones administrativas y control de acceso. El primero lo basan en la atención personalizada y en la gestión de incidencias. El segundo lo basan en los recursos tecnológicos que permita automatizar al máximo la gestión: proponen una aplicación corporativa (App) que aunque es ideal no es posible porque no está en vigor aún y no depende de la adjudicataria. También proponen una oficina electrónica (kiosco de autoservicio). Ídem a la App. Está bien proponerlo, pero no depende de la adjudicataria. Describen un control de acceso que también lo basan en la App. Por último, ofrecen la posibilidad de que se instale un locker pero no tiene mucha lógica para el servicio que lo ofrecen porque no es posible el alquiler de armas ni munición.

Proponen muchas ideas y se ve que tienen conocimiento de lo que existe en el mercado, pero no son propuestas factibles en esta instalación porque o bien no dependen de ellos, o bien no son posibles.

Contestan en relación con lo que se pide, pero las propuestas no son adecuadas a la realidad de la instalación. Se le otorgan 0 puntos.

| Empresas | PUNTUACIÓN |
|-----------------|-------------------|
| TOURING | 0 |

D. Propuesta para control, seguimiento y evaluación de la calidad del servicio y propuesta de gestión de incidencias posibles. Propuesta de bajas laborales. Coordinación con la Dirección del centro. Hasta un máximo de 10 puntos.

TOURING Designarán un coordinador responsable del seguimiento del contrato, de intermediar con la empresa, para la implantación del plan de prevención de riesgos laborales, y de varias funciones más (incidencias,

informes, memorias, etc.). Para el control de presencia de los trabajadores proponen un sistema de fichaje y presencia de una empresa que se llama Safecan, que incorpora tarjetas RFID o PIN con la que controlan todas las variables laborales (permisos, horarios, bajas, descanso, etc.) Aportan un protocolo de gestión de incidencias bien estructurado, así como otro para sustituciones por bajas laborales.

La propuesta es correcta y adaptada a la realidad de la instalación. Se le otorgan 10 puntos.

| Empresas | PUNTUACIÓN |
|-----------------|-------------------|
| TOURING | 10 |

4. CALIFICACIÓN FINAL

| Empresas | PUNTUACIÓN | | | | TOTAL |
|----------------------|-------------------|----------|----------|----------|--------------|
| | A | B | C | D | |
| TOURING & SPORT, S.L | 10 | 25 | 0 | 10 | 45 |

Vistas las puntuaciones obtenidas en la presente valoración técnica, la empresa TOURING & SPORT, S.L. obtiene una puntuación total de 45 puntos por lo que es considerada APTA O TÉCNICAMENTE ACEPTABLE.

En Sevilla, a 14 de mayo de 2024

[Redacted Signature] Firmado digitalmente
[Redacted Signature]
[Redacted Signature]
[Redacted Signature]
2 [Redacted Signature]
Fecha: 2024.05.14
16:53:11 +02'00'

[Redacted Signature]

Subdirección de Instalaciones Deportivas