



EXCMO. AYUNTAMIENTO DE ALICANTE
Patronato Municipal de Turismo y Playas

ASUNTO: PROCEDIMIENTO NEGOCIADO CON PUBLICIDAD PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN TURÍSTICA EN LAS OFICINAS MUNICIPALES DE TURISMO.

INFORME

I. Antecedentes.

Habiendo recibido las solicitudes de participación (proposiciones) admitidas al procedimiento arriba señalado, es objeto del presente la realización de informe valorativo de dichas solicitudes.

II. Breve descripción de las solicitudes de participación (proposiciones) admitidas.

Proposición nº1- EXPERTUS SERVICIOS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO
CIF A-58036328.

Se aceptan íntegramente las responsabilidades y obligaciones que imponen las condiciones del contrato.

Oferta como precio contractual la cantidad **ochenta y séis mil doscientos noventa y cuatro (86.294 eur), IVA no incluido.**

Presenta 1 tomo en donde establece los siguientes apartados:

1. Criterios cuya cuantificación depende de un juicio de valor:

1.1 La experiencia en Servicios Similares a los del objeto del contrato.

Se presenta la empresa y su grupo, así como las delegaciones en toda España.

A continuación se enumeran los servicios similares que la empresa presta en otras localidades, principalmente en el área de Barcelona. La mercantil Expertus S.A.U presenta su experiencia en la gestión de control de acceso, gestión de salas, gestión de audioguías, atención al público presencial y telefónica, gestión de visitas guiadas, visitas institucionales y protocolarias en La Sagrada Familia, en La Pedrera de Gaudí, en el Gran Teatre del Liceu, en el Ayuntamiento de Barcelona, en el Museo Ramón Gaya, en el Consorcio de Turismo de Sevilla; la Agencia Andaluza de Promoción Exterior.

1.2 Titulación Idiomas del Personal Afecto al Contrato.

La mercantil Expertus propone una gestión del servicio mediante 1 Asesor Turístico Cultural; 1 Responsable del Servicio; 8 personas para las oficinas, 2 por cada oficina, más 1 persona de reserva.

La titulación del personal que atiende las oficinas de turismo son Diplomados en Turismo o con el Grado de Turismo. Algunos perfiles cuentan con otras titulaciones como Grado de Publicidad y Relaciones Públicas o Máster en Gestión Cultural.

Asimismo, este personal cuenta con conocimientos de inglés, valenciano, francés, alemán, ruso e italiano, entre todos los perfiles que se presentan.

1.3 Bolsa de Horas Adicionales para Servicios no contemplados en el pliego.

La mercantil ofrece una bolsa de 100 horas.

Proposición nº 2-ESATUR SERVICIOS CIF B-53874145.

Se aceptan íntegramente las responsabilidades y obligaciones que imponen las condiciones del contrato.

Oferta como precio contractual **setenta y ocho mil trescientos euros (78.300 eur) IVA no incluido.**

Presenta 1 tomo donde se establecen los siguientes apartados:

1. Experiencia en Servicios Similares a los del Objeto del Contrato por Período superior a 2 años.

La mercantil ESATUR SERVICIOS presenta una relación de oficinas de turismo de otras localidades, incluida la ciudad de Alicante, donde presta el servicio de gestión de oficina de turismo. Entre estos ejemplos, se cita la oficina de turismo de Onil, las de la Comunidad de Madrid, la de Alcalá de Henares, la oficina de turismo de Mazarrón, la oficina de turismo de Murcia, la oficina de turismo de Villena, el centro de visitantes de Elche la oficina de turismo de Torrevieja; la de Villajoyosa y la oficina de turismo de Altea.

Se aporta además un listado de equipamientos culturales donde la empresa ESATUR SERVICIOS presta servicios de atención al público. Entre estos equipamientos se cita al Museo MARQ de Alicante, al yacimiento LUCENTUM, La Illeta, el Museo MACE de Elche, el Museo de Ciencia y Tecnología MUNCYT de Alcobendas, el Museo MUBAG de Alicante, el Museo Provincial de Bomberos de Alicante, el Museo VOLVO de Alicante, el Castillo de Santa Bárbara y el Museo MUDEM.

Por otro lado, y dentro del apartado de la experiencia de la mercantil, ESATUR SERVICIOS menciona su experiencia en servicios de información aeroportuaria en el Aeropuerto de Alicante, así como otros servicios de información y gestión en otras entidades como EUIPO, ADDA, Race Village de Volvo e IFA.

2. Titulación e Idiomas del Personal Afecto al Contrato:

La mercantil ESATUR propone realizar la prestación del servicio de oficinas de turismo con 6 informadores turísticos y 1 informador en imaginaria, que actuaría de reserva.

El personal destinado a oficinas de turismo dispone de la Diplomatura de Turismo y algunos tienen también la Licenciatura en Historia o la Habilitación de Guía Oficial de la Comunidad Valenciana.

3. Bolsa de Horas para Servicios Complementarios.

La empresa ESATUR SERVICIOS ofrece una bolsa de 100 horas.

4. Anexo

En este apartado se incluyen premios y distinciones recibidas, así como el certificado y política de calidad de la empresa.

Proposición nº 3.- DEPORTE NADIR S.L CIF: B-53208088

Se aceptan íntegramente las responsabilidades y obligaciones que imponen las condiciones del contrato.

Ofrece como precio contractual la cantidad de **ochenta y siete mil quinientos euros (87.500 eur) IVA no incluido.**

La mercantil presenta una memoria donde se reflejan los siguientes apartados:

1. Organización y Planificación del Servicio.

La empresa DEPORTE NADIR hace referencia en este apartado a las tareas, horarios y actividades recogidas en el pliego de cláusulas técnicas del contrato, aceptando el cumplimiento de estos requisitos.

Se establece la figura de un responsable-coordinador que haría las labores de interlocutor con el Patronato Municipal de Turismo.

2. Requisitos del Personal.

En este apartado se cita la figura de una persona responsable de la dirección de la oficina de turismo, la cual tendrá la diplomatura de turismo y conocimientos de inglés y castellano.

Por otro lado se menciona los puestos de atención directa en la oficina de turismo, pero no se establece el número de personas que se designarán a las oficinas. Se hace referencia a que este personal dominará las lenguas oficinas de la comunidad, así como el inglés.

En este apartado de personal se anexan dos curriculum vitae donde se reflejan los siguientes idiomas: inglés, alemán, portugués y francés.

3. Bolsa de Horas para Servicios Complementarios.

La mercantil DEPORTE NADIR ofrece una bolsa de 20 horas.

III. Análisis y Valoración Razonada de las Solicitudes de participación.

III. 1. Criterios cuya cuantificación depende de un juicio de valor.

La valoración que se efectúa se ha realizado atendiendo al objeto de negociación aprobado por el órgano de contratación.

Proposición nº1 EXPERTUS SERVICIOS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO S.A.U

a) Experiencia en servicios similares a los del objeto del contrato por un período superior a dos años.

La mercantil EXPERTUS presenta una extensa relación de servicios similares prestados principalmente en recursos turísticos y monumentos del área de Barcelona. Asimismo, estos servicios que se relacionan tienen sobradamente una duración superior a dos años. No obstante, no se detalla ningún servicio de gestión de oficinas de turismo.

b) Titulación e idiomas del personal afecto al contrato.

En los 6 perfiles del personal que se destinarán al servicio se cuenta con la Diplomatura o Grado de Turismo, así como el dominio de inglés. Igualmente, alguno de los perfiles cuenta con más titulación, como por ejemplo el Grado de Publicidad y Relaciones Públicas y Máster en Gestión Cultural.

Paralelamente, entre todos estos perfiles se tienen conocimientos de francés, alemán, ruso e italiano.

c) Bolsa de horas adicionales.

La empresa EXPERTUS ofrece aquí el máximo de horas fijado en el pliego, un total de 100 horas

CONCLUSIÓN

La puntuación de este apartado es:

- a) Experiencia en servicios similares: **13 puntos**
- b) Titulación e idiomas del personal: **5 puntos**
- c) Bolsa de Horas: **20 puntos.**

Proposición nº2. ESATUR SERVICIOS.

a) Experiencia del personal en servicios similares a los del objeto del contrato por un período superior a dos años.

La mercantil ESATUR SERVICIOS cuenta con una amplia experiencia en la gestión de servicios muy similares a los del objeto del contrato, de hecho idénticos, en otras ciudades de la provincia (Elche, Villena, Villajoyosa, Torrevieja, Altea) y también en el ámbito nacional (Alcalá de Henares, Mazarrón, Murcia,).

b) Titulación e idiomas del personal afecto al contrato.

La empresa adjunta copias a color de los curriculums y titulaciones del personal que atenderá el servicio en las oficinas municipales de turismo. Además de los idiomas requeridos en el pliego, se ofrece personal con titulación en otros idiomas como alemán, francés e italiano y se adjunta copia de esta titulación.

c) Bolsa de horas adicionales.

En este apartado, la mercantil ESATUR SERVICIOS ofrece el máximo de horas fijadas en el pliego, un total de 100 horas.

CONCLUSIÓN:

La puntuación de este apartado es:

- a) Experiencia en servicios similares: **15 puntos**
- b) Titulación del personal: **5 puntos**
- c) Bolsa de horas: **20 puntos**

Proposición nº 3. DEPORTE NADIR.

a) Experiencia del personal en servicios similares a los del objeto del contrato por un período superior a dos años.

La mercantil DEPORTE NADIR no ofrece ninguna experiencia en servicios similares. Únicamente se hace mención a que prestan un servicio de gestión de Escuelas Municipales Deportivas en el ayuntamiento de Alicante.

b) Titulación e idiomas del personal afecto al contrato.

La empresa aporta el Curriculum Vitae de únicamente dos personas que cuentan con la diplomatura de Turismo y con conocimientos de inglés, alemán, portugués y francés. No se detalla el número total de personas que realizarán el servicio ni la titulación de cada una de ellas.

c) Bolsa de horas adicionales.

En este apartado la mercantil aporta una bolsa de 20 horas.

CONCLUSIÓN:

La puntuación de este apartado es:

- a) Experiencia en servicios similares: **0 puntos**
- b) Titulación del personal: **3 puntos**
- c) Bolsa de horas: **4 puntos**

1. III. 2 Criterios evaluables de forma automática. Oferta económica.

La valoración que se efectúa se ha realizado atendiendo a los diversos aspectos objeto de la negociación aprobados por el órgano de contratación.

Se han ofertado los siguientes precios por parte de las proposiciones:

OFERTAS	PRECIO OFERTADO	PUNTUACIÓN
1.- EXPERTUS S.A.U	86.294 eur	18,96
2.- ESATUR SERVICIOS S.L	78.300 eur	60
3.- DEPORTE NADIR S.L	87.500 eur	12,78

IV. Clasificación de las proposiciones, por orden decreciente, atendiendo a los aspectos aprobados.

Nº ORDEN	PUNTUACIÓN CRITERIOS POR JUICIO DE VALOR	PUNTUACIÓN CRITERIO FORMA AUTOMÁTICA	TOTAL
1.- EXPERTUS S.A.U	38	18,96	56,96
2.- ESATUR S.L	40	60	100
3.-DEPORTE NADIR S.L	7	12,78	19,78

V. Propuesta de adjudicación.

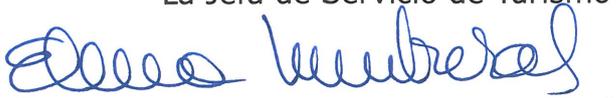
Por cuanto antecede se concluye que la mejor oferta de las admitidas es la proposición nº2 de la mercantil ESATUR SERVICIOS CIF: B-53874145, obteniendo así la primera posición en la lista de clasificación de las mismas como resultado de la aplicación de los aspectos objeto de negociación aprobados por el órgano de contratación.

Por ello se propone la adjudicación del procedimiento negociado con publicidad para la contratación del "servicio de información y atención en las oficinas municipales de turismo" a la mercantil ESATUR SERVICIOS CIF: B-53874145, en las condiciones ofertadas y con los compromisos expresados en su oferta.

Es cuanto tienen a bien informar, salvo mas elevado parecer.

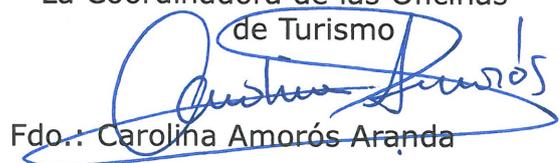
En Alicante, a 14 de diciembre de 2017

La Jefa de Servicio de Turismo



Fdo.: Elena Lumbreras Peláez

La Coordinadora de las Oficinas de Turismo



Fdo.: Carolina Amorós Aranda

Conforme,
La Presidenta



Fdo.: Eva Montesinos Mas