



**SERVICIO DE GESTIÓN DE LAS OFICINAS Y PUNTOS DE INFORMACIÓN TURÍSTICA DE PALMA
VALORACIÓN DE LAS PROPUESTAS PRESENTADAS SEGÚN LOS CRITERIOS TÉCNICOS (SOBRE B)**

INFORME

Identificación de la reunión

Fecha: 6 de abril de 2018

Lugar: Fundación Turismo Palma 365

Asistentes: Comité técnico

Desarrollo de la sesión

El Sr. Pedro Homar, presidente de la mesa de contratación, hace entrega al Comité técnico del contenido correspondiente al sobre B presentado por las empresas:

- Automóviles Luarca, S.A. – Viajes Sidetours, S.A.
- Eulen, S.A.
- Y.V de Transporte y Turismo S.L.
- Lireba Serveis Integrats, S.L. – Centre d'Integració Social Balear CEO, S.L.
- Institut Opinòmetre Balear

Se comprueba que todos los solicitantes han presentado la información en formato digital y en papel.

El Comité técnico procede a la revisión de las propuestas presentadas, obteniendo como resultado las siguientes puntuaciones:

AUTOMÓVILES LUARCA, S.A. – VIAJES SIDETOURLS, S.A.		puntos
Medios técnicos (4p)	<p>Instalación de wifi gratuito en todas las oficinas; detallan el hardware que aportarán. Software propio y equipo humano propio de soporte. Propuesta de uniformes y placa identificativa correcta.</p>	4
Procedimientos de gestión (4p)	<p>Certificarán las oficinas por la ISO 9001 en 12 meses, activan la venta online y presentan el soporte tecnológico que usarán para la misma, amplían artículos de venta de merchandising.</p> <p>Control de presencia mediante sistema de huellas, apoyado por el servicio de la empresa de seguridad.</p> <p>El informe de ventas se elabora por la propia empresa; no tenemos acceso en tiempo real a las ventas; control estadístico mejorable; sistema de gestión de información propuesto con una web y una app propias.</p>	2
Formación previa (3p)	<p>Información detallada; muy oportuna la formación en materia de accesibilidad.</p>	3
Equipamiento y mobiliario (3p)	<p>Propuesta completa, interesante e inclusiva. Integración de la tecnología para evitar el abuso de papel. Propuesta para puntos móviles y dispositivos de transporte personal correcta.</p>	3
Mejoras (6p)	<p>Se valora positivamente la mejora en los dispositivos de transporte personal, el protocolo de seguridad en la recogida de las recaudaciones diarias, etc. y sobretodo las mejoras presentadas en materia de accesibilidad.</p> <p>Aporta como mejora los idiomas de atención. SE VALORARÁ EN EL SOBRE C (criterios evaluables mediante fórmulas). Es necesario disponer del calendario de distribución de idiomas, trabajadores y cualificación para comprobar la viabilidad de la mejora.</p> <p>Se ofrece como mejora dos traseras de bus durante</p>	4

	2 meses para promocionar la ciudad. La FTP365 dispone de estos medios, por lo que no aporta valor como mejora.	
TOTAL (máximo 20p)		16

EULEN, S.A.		puntos
Medios técnicos (4p)	Propuesta correcta, tanto en lo que se refiere a uniformes como a equipos. Dispondrán de un portal web adhoc para la gestión interna del servicio, con acceso directo por el personal de la Fundación. Herramienta propia. + Sistema de gestión de información turística.	4
Procedimientos de gestión (4p)	Aportación de un sistema de venta centralizado, control estadístico correcto, da información en tiempo real. Sistema de control de presencia que permite acceso al personal de la Fundación. Sistema de gestión de la información con un backoffice que alimenta una app de atención al turista y los tótems informativos. Disponen de muchas certificaciones de calidad, pero no especifican si se van a implantar en las oficinas y en qué plazo, y no activan la venta online.	3'5
Formación previa (3p)	Formación correcta aunque no incluye formación concreta en la oferta del destino.	2'5
Equipamiento y mobiliario (3p)	Propuesta muy genérica, no adaptada a cada una de las oficinas.	1
Mejoras (6p)	Amplia información sobre la gestión del servicio, la cual facilitarán a la Fundación; acceso al backoffice de ventas, auditoría externa de calidad; Instalación de 4 tótems / pantallas informativas.	4
TOTAL (máximo 20p)		15

Y.V DE TRANSPORTE Y TURISMO S.L.		puntos
Medios técnicos (4p)	Propuesta de imagen poco atractiva; se considera inadecuado en cuanto a imagen vinilar todo el mobiliario). Propuesta de uniformes correcta, equipos correcto.	2
Procedimientos de gestión (4p)	Implantación de la ISO 9001, acceso directo de la Fundación al sistema de venta. No activan la venta online, el sistema de control de presencia no es fiable; vinculado únicamente a los terminales de venta, sin control gps. En relación al control estadístico se propone la creación de un microsoft Access a medida; acción rudimentaria que no permite conocer los datos a tiempo real y de forma automatizada.	2
Formación previa (3p)	La formación comprende aspectos de atención al cliente, venta y oferta de la ciudad, Correcto, aunque menos completo que las propuestas de Alsa y Eulen.	2
Equipamiento y mobiliario (3p)	Se ha tenido en cuenta a las pmr en el diseño de los mostradores. En la propuesta cambian el tipo de mostrador pero el resto de la oficina se mantiene como hasta ahora, vinilando de nuevo. La propuesta de vinilar el fondo de la oficina con una foto de la ciudad hace que el diseño quede poco diáfano.	1
Mejoras (6p)	Instalación de tótems informativos Aporta como mejora número de personas de atención, mejoras en la cualificación e idiomas. SE VALORARÁ EN EL SOBRE C (criterios evaluables mediante fórmulas). Es necesario disponer del calendario de distribución de idiomas, trabajadores y cualificación para comprobar la viabilidad de la mejora. Aporta como mejora la creación de un espacio audiovisual de la OIT de Santo Domingo. No se considera que aporte valor para el turista sentarse a ver un vídeo promocional del destino, teniendo la	1

	<p>ciudad a su alcance.</p> <p>El resto de aspectos detallados en la propuesta como mejora, se consideran valorados en cada uno de los apartados correspondientes (equipos, formación, etc.)</p>	
TOTAL (máximo 20p)		8

LIREBA SERVEIS INTEGRATS, S.L. – CENTRE D'INTEGRACIÓ SOCIAL BALEAR CEO, S.L.		puntos
Medios técnicos (4p)	La propuesta es correcta, aunque no muy ambiciosa.	1'5
Procedimientos de gestión (4p)	<p>Implantación de sistemas de calidad en las oficinas, sistema de control de presencia.</p> <p>No activan la venta online, no indican cómo gestionarán las ventas y el control de stock.</p> <p>El sistema de control estadístico y el control de calidad del propio servicio son confusos.</p>	1
Formación previa (3p)	Formación correcta, información detallada, aunque no tan completo como las propuestas de Alsa y Eulen.	2
Equipamiento y mobiliario (3p)	Propuesta muy adecuada para las oficinas de Estacions y Parc de la Mar, pero han excluido el kiosco del Parque del Mar, propuesta mejorable para el punto del ayuntamiento y los puntos móviles.	1'5
Mejoras (6p)	Medidas de conciliación para los trabajadores, wifi gratuito en las oficinas, 2 tótems interactivos, análisis de la señalización de las oficinas, prevención de riesgos.	2
TOTAL (máximo 20p)		8

INSTITUT OPINÒMETRE BALEAR		puntos
Medios técnicos (4p)	No se concreta el hardware ni el software que se va a implantar. Información muy genérica. Uniformes, placa e imagen según pliegos. En general sólo aporta lo que ponen los pliegos, no presenta una propuesta adhoc.	1
Procedimientos de gestión (4p)	<p>Activan la venta online –aunque no especifican en qué site se realizará- y dan acceso a la Fundación al backoffice del mismo; crean un programa adhoc para recoger el nivel de satisfacción de los usuarios, cuentan con un sistema de control del personal y nos facilitan informes mensuales; aunque no especifican el procedimiento para detectar ausencias en tiempo real y solucionar el problema. Gestión de la información correcta.</p> <p>Escaso control estadístico (datos sobre el mercado, no de calidad del servicio), actualización anual de la información turística insuficiente.</p> <p>No queda claro en términos de calidad si los certificados que tienen los van a trabajar para las oficinas y en qué plazo tienen previsto obtenerlos.</p>	2
Formación previa (3p)	Formación ofrecida correcta, aunque no tan completa como la ofertada en otras propuestas.	1'5
Equipamiento y mobiliario (3p)	En los pliegos se requiere una propuesta e infografía concreta. No se ha presentado.	0
Mejoras (6p)	<p>Amplia variedad de estudios en informes que se facilitarán a la Fundación en relación a la evaluación del servicio de información.</p> <p>Indica como mejora que en todo momento, en todas las oit se atenderá en todos los idiomas exigidos y, además en francés, ruso e italiano. SE VALORARÁ EN EL SOBRE C (criterios evaluables mediante fórmulas). Es necesario disponer del calendario de distribución de idiomas y trabajadores para comprobar la viabilidad de la mejora.</p> <p>También proponen primar el uso de la tecnología para evitar el uso abusivo de papel y el hecho de que incorporen más de un 7% de personal con</p>	1



	discapacidad.	
TOTAL (máximo 20p)		5'50

Conclusión:

Según las puntuaciones otorgadas, y en base a las observaciones planteadas, la UTE **AUTOMÓVILES LUARCA, S.A. – VIAJES SIDETOURS, S.A.** ha obtenido la mejor puntuación (16 puntos) en relación a la propuesta técnica presentada según los criterios técnicos (sobre B) para el servicio de gestión de las oficinas y puntos de información turística de palma

Firmado:

Miguel Ruano

Técnico promoción

Fundación Turismo Palma 365

Neus Perona

Técnico promoción

Fundación Turismo Palma 365