INFORME DE VALORACIÓN DE LOS CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN VALORADOS MEDIANTE UN JUICIO DE VALOR DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO 2019 PA-09-6 RELATIVO A LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE CENTRALITA E INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL PÚBLICO DEL HOSPITAL DE ALTA RESOLUCIÓN LA JANDA DEPENDIENTE DE LA AGENCIA SANITARIA BAJO GUADALQUIVIR

1. CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN Y BAREMOS DE VALORACIÓN

Los criterios de adjudicación valorados mediante juicio de valor en el procedimiento administrativo 2019 PA-09-6, y que se encuentran referenciados en el Anexo XI del Pliego de cláusulas administrativas particulares de dicho procedimiento, son los siguientes:

1.- Prestación del servicio (Alcance y descripción de procedimientos de trabajo, Personal propuesto (categoría, competencias) y jornadas de trabajo del mismo, Sistema y programa de supervisión del servicio, Sistemas de gestión del personal y modelo de participación del mismo en la mejora del Servicio, Sistema de control de horario, Tiempo de respuesta ante contingencias). 16 puntos.
2.- Documentos e informes (manual de funciones, directorio telefónico e informes de seguimiento). 12 puntos.
3.- Formación del personal (Programa de formación). 7 puntos.
4.- Medios técnicos. 5 puntos.

Umbral mínimo de puntuación para continuar en el proceso selectivo: S/N: Sí, la suma de la puntuación obtenida en el conjunto de criterios debe ser igual o superior al 50% del total de puntos.

2. ENTIDADES LICITADORAS

Son objeto de valoración las ofertas presentadas por las siguientes empresas licitadoras:

- MULTISER MÁLAGA, S.L.
- INTEGRA MGSI CEE ANDALUCIA, S.L.
- EULEN, S.A.
- DIMOBA SERVICIOS, S.L.
- GRUPO ÁREA10 SERVICIOS GLOBALES, S.L.
- PERSONE OUTSOURCING, S.L.

3. VALORACIÓN DE LAS OFERTAS PRESENTADAS

VALORACIÓN DE LA OFERTA PRESENTADA POR **DIMOBA SERVICIOS, S.L.**

	CRITERIO	PUNTUACIÓN MÁXIMA	PUNTUACIÓN LICITADOR
1	**Prestación del servicio**	16	7

La propuesta del licitador para este criterio no da respuesta a parte de los aspectos contemplados en el mismo, tales como descripción de procedimientos de trabajo, personal propuesto para la prestación del servicio y jornadas de trabajo del mismo.

En la valoración se han tenido en cuenta como principales aspectos positivos los siguientes:

- Descripción detallada de las personas que cubrirán los puestos de Coordinador de Servicios e Inspector de Servicios (funciones y perfil). Designación de una delegada en Cádiz encargada, entre otras funciones, de detectar y resolver las incidencias que puedan surgir, y de un Director de operaciones con funciones de supervisión.
- Adscripción del personal que prestará el servicio al menos 16 horas antes, con objeto de adquirir conocimiento sobre el puesto a desempeñar.
- Aplicación ControlApp para el control de presencia de los trabajadores en el puesto de trabajo.
- Descripción detallada del proceso de selección.
- Disponibilidad de la plataforma ISOFACTO de apoyo al Sistema de Gestión Integral de Calidad.
- Descripción detallada de la sistemática que DIMOBA aplicará para preservar la integridad y calidad del servicio ante un cambio en la empresa adjudicataria del servicio.

	CRITERIO	PUNTUACIÓN MÁXIMA	PUNTUACIÓN LICITADOR
2	**Documentos e informes**	12	2

La propuesta del licitador no da respuesta a los requisitos relativos a este criterio en relación con el Manual de Funciones (formato, estructura y contenido), ni el Directorio Telefónico (medidas a adoptar para la elaboración).

En la valoración se han tenido en cuenta como principal aspecto positivo el siguiente:

- Utilización del Sistema de Control y Seguimiento Controlapp a través del cual se pueden obtener informes en cualquier momento y de cualquier ámbito (ejemplo: Control de presencia).

	CRITERIO	PUNTUACIÓN MÁXIMA	PUNTUACIÓN LICITADOR
3	**Formación del personal**	7	4

En la valoración se han tenido en cuenta como principales aspectos positivos los siguientes:

- Se prevé una formación inicial, continua (reciclaje y perfeccionamiento) y específica.
- Se dispone de aulas de formación propias del licitador en la provincia de Cádiz, que facilitarán la formación del personal.

Adicionalmente, cabe destacar que:

- Se prevé formación sobre Protocolo, sin que esté muy clara la adecuación de esta formación al perfil que se requiere para la prestación del servicio objeto del presente procedimiento.
- No se aporta información sobre cómo se garantizará la formación sobre comportamiento ambiental que se requiere en el pliego de prescripciones técnicas.

	CRITERIO	PUNTUACIÓN MÁXIMA	PUNTUACIÓN LICITADOR
4	**Medios técnicos**	5	3

En la valoración se han tenido en cuenta como principales aspectos positivos los siguientes:

- Puesta a disposición del Servicio de Centralita de la aplicación Controlapp instalada para la gestión de incidencias y averías (partes de incidencias).
- Puesta a disposición del Servicio de Centralita de la plataforma ISOFACTO, entre cuyas características modulares se encuentra INFRAESTRUCTURA.

Adicionalmente, cabe mencionar que:

- No se aporta información clara sobre cuántos teléfonos se aportarán para el desarrollo del Servicio (uno, dos o tres), sobre el tiempo de respuesta ante incidencias o averías en los medios técnicos aportados, ni sobre si dichos medios quedarán o no a disposición de la Agencia Sanitaria a la finalización de la prestación del servicio por parte del licitador.

VALORACIÓN DE LA OFERTA PRESENTADA POR **EULEN, S.A.**

	CRITERIO	PUNTUACIÓN MÁXIMA	PUNTUACIÓN LICITADOR
1	**Prestación del servicio**	16	12

En la valoración se han tenido en cuenta como principales aspectos positivos los siguientes:

- Posibilidad de disponer de un Call Center, en caso de ser necesario.
- Selección del personal contemplando actitudes, conocimientos y habilidades para desempeñar el puesto de trabajo (se detalla perfil básico y cualificación del personal).
- Disponibilidad de una bolsa de empleo (con un número de integrantes superior al 20% de los trabajadores a efectos de este servicio).
- Planificación del servicio utilizando una herramienta denominada VIVO (planificación de tareas). A través de VIVO, Eulen aportará un sistema de control de presencia. Adicionalmente, a través de VIVO se implantará un sistema para confirmar la asistencia de los trabajadores, controlado desde el Call Center.
- Presentación mensual de un informe justificativo de las bajas, ausencias del personal y datos de las personas de nueva incorporación.
- Descripción muy detallada del plan de contingencias para casos de ausencia de trabajadores.
- Comunicación telefónica a la Agencia Sanitaria, de la ausencia de un trabajador con una antelación de 30 minutos antes del inicio de la prestación del servicio, e información de la persona que la sustituye.
- Servicio telefónico para avisos a partir de los cuales se activa el protocolo de incidencias.
- Contratación de una persona de retén (trabajadores auxiliares).
- Existencia de una estructura organizativa de apoyo próxima al centro.

Adicionalmente, cabe mencionar que:

- En relación con la supervisión del servicio, no se describe la supervisión exhaustiva propuesta a realizar un día cada mes.

	CRITERIO	PUNTUACIÓN MÁXIMA	PUNTUACIÓN LICITADOR
2	**Documentos e informes**	12	11

En la valoración se han tenido en cuenta como principales aspectos positivos los siguientes:

- Descripción muy detallada del Manual de Funciones y Directorio Telefónico y difusión de éstos en la intranet del centro.
- Incluye ejemplo de Informe de seguimiento con tablas y gráficas, que resulta muy claro y visual.

Adicionalmente, cabe mencionar que:

- No se aporta información sobre otros informes relativos a la evaluación de la calidad del servicio.
- Se prevé una actualización sistemática del Directorio Telefónico semestral, así como ante cambios en el mismo, si bien no se indica con detalle una metodología efectiva para asegurar el conocimiento y difusión de dichos cambios.

	CRITERIO	PUNTUACIÓN MÁXIMA	PUNTUACIÓN LICITADOR
3	**Formación del personal**	7	6

En la valoración se han tenido en cuenta como principales aspectos positivos los siguientes:

- El licitador cuenta con su propio Instituto de Formación, con aulas en la provincia.
- Se describe una estructura detallada del plan de formación: Formación de inicio obligatoria, Formación de reciclaje y Formación voluntaria on-line.
- Está prevista la evaluación de la formación a su finalización.

	CRITERIO	PUNTUACIÓN MÁXIMA	PUNTUACIÓN LICITADOR
4	**Medios técnicos**	5	3

En la valoración se han tenido en cuenta como principales aspectos positivos los siguientes:

- Aportación de un equipo informático de reserva con la finalidad de evitar posibles interrupciones del servicio en caso de averías.
- Aportación de un Sistema de Alimentación Ininterrumpida (SAI) para proteger los equipos de potenciales sobrecargas de la red.
- Sistema de mantenimiento y asistencia a incidencias informáticas 24 horas, así como de un informático con sede en la plataforma telefónica de EULEN, S.A. que atenderá telefónica y presencialmente (si fuera necesario) cualquier incidente.

Adicionalmente cabe mencionar:

- No se aporta información de si los medios técnicos serán cedidos o no a la Agencia Sanitaria a la finalización

del contrato.

- No se aporta información sobre el tiempo de respuesta ante incidencias o averías de carácter técnico.

VALORACIÓN DE LA OFERTA PRESENTADA POR **GRUPO ÁREA10 SERVICIOS GLOBALES, S.L.**

	CRITERIO	PUNTUACIÓN MÁXIMA	PUNTUACIÓN LICITADOR
1	**Prestación del servicio**	16	2

La propuesta del licitador para este criterio no da respuesta a la mayor parte de los aspectos contemplados en el mismo, tales como descripción de procedimientos de trabajo, sistema y programa de supervisión del servicio, sistemas de selección y gestión del personal y modelo de participación del mismo en la mejora del servicio, sistema de control de horario, tiempo de respuesta ante contingencias, identificación y uniformidad...

	CRITERIO	PUNTUACIÓN MÁXIMA	PUNTUACIÓN LICITADOR
2	**Documentos e informes**	12	0

La propuesta del licitador no da respuesta a los requisitos relativos a este criterio en relación con el Manual de Funciones (formato, estructura y contenido), ni el Directorio Telefónico (medidas a adoptar para la elaboración).

	CRITERIO	PUNTUACIÓN MÁXIMA	PUNTUACIÓN LICITADOR
3	**Formación del personal**	7	0

No se aporta suficiente información sobre las actuaciones previstas para garantizar la correcta formación del personal que desempeñe el servicio.

	CRITERIO	PUNTUACIÓN MÁXIMA	PUNTUACIÓN LICITADOR
4	**Medios técnicos**	5	0

La propuesta del licitador no da respuesta a los requisitos relativos a este criterio ya que establece un tiempo de respuesta ante incidencias y averías en medios técnicos que supera el máximo de 6 horas establecido en el pliego de prescripciones técnicas.

VALORACIÓN DE LA OFERTA PRESENTADA POR **INTEGRA MGSI CEE ANDALUCIA, S.L.**

	CRITERIO	PUNTUACIÓN MÁXIMA	PUNTUACIÓN LICITADOR
1	**Prestación del servicio**	16	12

En la valoración se han tenido en cuenta como principales aspectos positivos los siguientes:

- Aplicación de un Modelo de Atención Centrado en la Persona apoyado por el sistema informático SIGAS.
- Disponibilidad de una bolsa de empleo creada por el licitador.
- Se describen los criterios que se aplican para la selección de Auxiliar de Control e Información, Encargado general de Integra y Jefe de Servicio o Coordinador de Servicio, donde consta formación académica, habilidades, conocimientos, y en general las competencias necesarias.
- Se aportan datos concretos del gerente del servicio, jefe del servicio y encargado general que serán los responsables de supervisar y controlar el desarrollo del servicio, que se realizará desde la Delegación en Cádiz, apoyada por el resto de las delegaciones en Andalucía. El encargado general realizará visitas diarias al centro de trabajo.
- Disponibilidad de Call Center (bajo la supervisión del Dpto. de Calidad de Integra) para recoger incidencias.
- Sistema de Cobertura de Bajas/Control del Absentismo con compromiso de cubrir al 100% y de forma inmediata las bajas que se produzcan en el servicio, con personal formado y con la misma categoría profesional o superior al trabajador sustituido.
- Disponibilidad de bolsa horaria de 200 horas al año para cubrir cualquier eventualidad que se considere oportuna por parte de la Agencia Sanitaria.
- Sistema Servoelit para la gestión del servicio, del que se pueden obtener informes de control del servicio por parte de la Agencia Sanitaria en tiempo real.

Adicionalmente, cabe mencionar que:

- Se proponen sistemas (Ejemplo: RFID) que no se consideran en principio de especial interés para controlar la ejecución del servicio de centralita y atención al público en la Agencia Sanitaria.

	CRITERIO	PUNTUACIÓN MÁXIMA	PUNTUACIÓN LICITADOR
2	**Documentos e informes**	12	10

En la valoración se han tenido en cuenta como principales aspectos positivos los siguientes:

- Descripción detallada del contenido del manual de funciones que se estructurará en seis apartados.
- Aportación de informes anuales con resultados de encuesta de satisfacción de los usuarios y de los profesionales del centro.

Adicíonalmente, cabe mencionar que:

- La actualización del Directorio Telefónico se realizará mensualmente.
- Se aporta en varias ocasiones (por ejemplo: al describir los informes generados, el control del servicio, etc.) información muy general relativa a otros servicios que pueden ser prestados por el licitador y que son distintos del que es objeto del presente procedimiento de contratación (por ejemplo: limpieza, mantenimiento, etc.)

	CRITERIO	PUNTUACIÓN MÁXIMA	PUNTUACIÓN LICITADOR
3	**Formación del personal**	7	4

En la valoración se han tenido en cuenta como principales aspectos positivos los siguientes:

- Se dispone de un centro de formación propio, con profesionales especializados, que cuenta con aulas y docentes.

- Se indican cuatro tipos de formación: inicial, de reciclaje, complementaria y específica.
- Se dispone de una plataforma de formación on-line.

Adicionalmente, cabe mencionar:

- Dado que la formación está prevista durante la jornada laboral de los trabajadores, no se especifica cómo se garantizará la prestación del servicio durante la realización de la misma (aunque se indica que se tratará de no dar la formación en los días más críticos en cuanto a la actividad del centro).
- No se aporta información sobre cómo se garantizará que todo el personal que preste el servicio disponga de la formación necesaria en materia de comportamiento ambiental.

	CRITERIO	PUNTUACIÓN MÁXIMA	PUNTUACIÓN LICITADOR
4	**Medios técnicos**	5	4

En la valoración se han tenido en cuenta como principales aspectos positivos los siguientes:

- Dotación de cámara digital para evidenciar las incidencias y otras circunstancias relacionadas con el contrato, así como de otro material de oficina como cajones porta-documentos.
- Disposición de un Centro de Atención a Usuarios (CAU) para soporte técnico de toda la infraestructura informática (horario de 8:00h a 20:00h de lunes a viernes) ofreciendo servicios de: asistencia técnica in situ, mantenimiento de hardware y software, Soporte de aplicaciones, etc.
- Diversos medios técnicos quedarán a disposición de la Agencia Sanitaria (terminal biométrico para el control de presencia, teléfonos móviles, cámara digital, etc.)

Adicionalmente, cabe mencionar que:

- No se aporta suficiente información sobre el tiempo de respuesta ante la comunicación de incidencias y averías en medios técnicos.

VALORACIÓN DE LA OFERTA PRESENTADA POR **MULTISER MÁLAGA, S.L.**

	CRITERIO	PUNTUACIÓN MÁXIMA	PUNTUACIÓN LICITADOR
1	**Prestación del servicio**	16	8

En la valoración se han tenido en cuenta como principales aspectos positivos los siguientes:

- Descripción detallada de los procedimientos de trabajo (Normas de actuación en atención al paciente).
- Sistema de supervisión del servicio basado en: visita al centro por parte de responsables, reunión in situ con responsable, visitas, creación de *planning* de trabajo, entre otras.
- Se cuenta con Unidad de Apoyo a la Actividad Profesional, equipo de carácter multidisciplinar que ayuda a superar las barreras que los trabajadores con discapacidad pueden tener en el proceso de incorporación a un puesto de trabajo.

Adicionalmente, cabe mencionar:

- No se detallan procedimientos de trabajo para otras funciones distintas de la atención al paciente, como gestión de pases de visita, entre otros.

- No se aporta información sobre el sistema de identificación que adoptará el personal que prestará el servicio (tarjeta, uniforme).

	CRITERIO	PUNTUACIÓN MÁXIMA	PUNTUACIÓN LICITADOR
2	**Documentos e informes**	12	8

En la valoración se han tenido en cuenta como principales aspectos positivos los siguientes:

- Directorio telefónico publicado y actualizado continuamente en la nube, con el fin de minimizar el impacto en el medio ambiente de su impresión en papel.
- Informes de seguimiento publicados en la nube. Diariamente se actualizarán los datos recogidos en el día anterior (llamadas entrantes y salientes, resultados de encuestas, incidencias y averías, etc.)

Adicionalmente, cabe destacar que:

- Aunque se indica que todas las funciones y tareas que componen la prestación de servicios serán aclaradas en las reuniones previas al comienzo del servicio, y se indican cuáles serían éstas, no se detallan ni se especifica cómo sobre esta información se elaborará un Manual de Funciones, y qué formato tendrá éste.

	CRITERIO	PUNTUACIÓN MÁXIMA	PUNTUACIÓN LICITADOR
3	**Formación del personal**	7	5

En la valoración se han tenido en cuenta como principales aspectos positivos los siguientes:

- Descripción muy detallada de los programas de formación de Atención al cliente (1ª fase), incluyendo el sistema de evaluación a aplicar.

Adicionalmente, cabe mencionar:

- No se aporta suficiente información (objetivos, método) sobre la formación que se ofrecerá sobre temáticas destacadas especialmente en el pliego de prescripciones técnicas (Protección de datos de carácter personal y Actuaciones ante situaciones de emergencia según lo establecido en el Plan de Autoprotección).
- No se aporta información sobre cómo el licitador garantizará que todo el personal que preste el servicio disponga de la formación necesaria en comportamiento ambiental.

	CRITERIO	PUNTUACIÓN MÁXIMA	PUNTUACIÓN LICITADOR
4	**Medios técnicos**	5	3

En la valoración se han tenido en cuenta como principales aspectos positivos los siguientes:

- Se ofrece una amplia lista de medios técnicos necesarios para la prestación del servicio (teléfono con auriculares, red de comunicaciones, base de datos, portátil/ordenador e impresora, agenda electrónica, etc.) y se incluye ficha técnica de los auriculares (C565).
- Tiempo de respuesta ante incidencias de 1 hora.
- Comunicación de incidencias a través de un sistema que permite el archivo de los partes en carpetas fechadas (se aporta ejemplo de partes).

Adicionalmente, cabe destacar que:

- No se identifica suficiente información sobre cómo se produce la comunicación efectiva de las incidencias y averías de manera que se asegure su resolución en el tiempo señalado por el licitador (1 hora).

VALORACIÓN DE LA OFERTA PRESENTADA POR **PERSONE OUTSOURCING, S.L.**

	CRITERIO	PUNTUACIÓN MÁXIMA	PUNTUACIÓN LICITADOR
1	**Prestación del servicio**	16	0

La propuesta del licitador para este criterio no da respuesta a la totalidad de los aspectos contemplados en el mismo, tales como personal propuesto para la prestación del servicio y jornadas de trabajo del mismo.

	CRITERIO	PUNTUACIÓN MÁXIMA	PUNTUACIÓN LICITADOR
2	**Documentos e informes**	12	5

En la valoración se han tenido en cuenta como principales aspectos positivos los siguientes:

- Estructura adecuada del Manual de Funciones.
- Elaboración mensual de informe con la evolución del servicio realizado.

Cabe mencionar que:

- No se aporta información sobre si el formato del Manual de Funciones y del Directorio Telefónico será electrónico o en papel.
- No se ha podido comprobar adecuadamente la estructura del Directorio Telefónico propuesto por falta de resolución de la imagen que se aporta en la Memoria.

	CRITERIO	PUNTUACIÓN MÁXIMA	PUNTUACIÓN LICITADOR
3	**Formación del personal**	7	4

En la valoración se han tenido en cuenta como principales aspectos positivos los siguientes:

- Cuenta con un departamento propio de formación.
- Se describe el método de diseño del plan de formación en base a cinco fases que van desde el análisis de los objetivos de la entidad a la planificación de las acciones formativas.
- Se ofrecerá una formación inicial y una formación anual al personal del servicio, además de una formación de 2 horas sobre los procedimientos y normas del Servicio.
- Participación en el Programa Cualifica.

Adicionalmente cabe mencionar que:

- No se incluye información sobre cómo se garantizará que el personal que prestará el servicio tendrá formación en las temáticas relacionadas con el uso de datos de carácter personal y el comportamiento ambiental.

	CRITERIO	PUNTUACIÓN MÁXIMA	PUNTUACIÓN LICITADOR
4	**Medios técnicos**	5	0

No se aporta información sobre el equipo informático que se proporcionará al personal del servicio (ordenador, impresora), ni sobre la gestión del mantenimiento de los mismos para cumplir con el tiempo máximo de resolución de averías establecido en el pliego de prescripciones técnicas.

4. TABLA RESUMEN DE PUNTUACIÓN

	Proceso de valoración, juicio de valor	PUNTUACIÓN MÁXIMA	DIMOBA SERVICIOS	EULEN	GRUPO ÁREA10 SERVICIOS GLOBALES	INTEGRA MGSI CEE ANDALUCIA	MULTISER MÁLAGA	PERSONE OUTSOURCING
1	Prestación del servicio	16	7	12	2	12	8	0
2	Documentos e informes	12	2	11	0	10	8	5
3	Formación del personal	7	4	6	0	4	5	4
4	Medios técnicos	5	3	3	0	4	3	0
	TOTAL:	**40**	**16**	**32**	**2**	**30**	**24**	**9**

En Utrera, a 29 de julio de 2019

Gracia Buiza Camacho
Unidad Técnica de Procesos Industriales
Agencia Pública Empresarial Sanitaria Bajo Guadalquivir