ACTA DE LA MESA DE CONTRATACIÓN

LUGAR: SiREC-Portal de licitación electrónica

FECHA: 30 de diciembre de 2021

EXPEDIENTE: E/21002050/000

OBJETO: Servicio de Operación y Supervisión Técnica en los Servicios Provinciales 061

ASISTENTES:

Presidente: El Director Económico y de Servicios Generales, D. José Luis García Cano

Vocales: El Director de Salud Responde, D. Francisco Javier Vázquez Granado
El Subdirector de Gestión Administrativa, D. José María Carrascosa Ortega
D. Enrique Bravo Escudero, Asesoría Jurídica de EPES.
D.ª Esther Roquero Ortiz, en representación de la Intervención General de la Junta de Andalucía

Secretario: El Técnico del Área Económica y de Servicios Generales, D. Pablo Castellano Manresa

A las 10:00 horas del día de la fecha se reúnen los miembros de la mesa de contratación para realizar la valoración de la documentación del Sobre n.º 2 con la documentación relativa a los criterios de adjudicación valorados mediante un juicio de valor.

ACTUACIONES PREVIAS

En sesión celebrada el 29 de octubre 2021, la mesa de contratación acordó recabar la emisión de informe a las personas designadas por el órgano de contratación, sobre la adecuación de las propuestas presentadas por las personas licitadoras a las prescripciones establecidas en pliegos, así como la propuesta de puntuación sobre la base de los criterios de adjudicación que dependen de un juicio de valor.

ACTUACIONES DE LA MESA DE CONTRATACIÓN

Las personas designadas por el Órgano de contratación han entregado a la mesa de contratación el informe técnico que se adjunta sobre la adecuación de las propuestas presentadas a las prescripciones establecidas en pliegos, así como propuesta de puntuación sobre la base de los criterios de adjudicación que dependen de un juicio de valor.

Seguidamente, se resume la puntuación otorgada a las propuestas valoradas, cuya justificación queda recogida en el informe adjunto:

Criterio de adjudicación	Puntuación máxima	ILUNION EMERGENCIAS	FERROVIAL SERVICIOS
1. De 0 a 6 puntos: En función de la propuesta de organización de la prestación del servicio, se valorará	6	5	4

Código:	7GTMZ872PFIRMA_EnYj-i6XilKdXFv	Fecha	30/12/2021
Firmado Por	PABLO CASTELLANO MANRESA		
	JOSE LUIS GARCIA CANO		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	1/3

su grado de adaptación a las especificidades y problemática de cada provincia, el modelo de operación propuesto (Perfiles, distribución de tareas, organización de turnos, descansos, interrelación con coordinación médica), parámetros de calidad del desempeño del personal que se adscribe al servicio.			
2. De 0 a 5 puntos: Se valorará el grado de adecuación al servicio del número de puestos de operación que inicialmente se propone para cada centro coordinador, correspondiente a una semana tipo de actividad normal, actividad alta y muy alta actividad, en términos de puestos de operación en cada una de las 24 horas de cada día de la semana, con adecuación del número de puestos en base a la demanda esperada.	5	5	2,5
3. De 0 a 5 puntos: Grado de adecuación a las necesidades del servicio de los sistemas de cobertura ante situaciones de ausencia, baja sobrevenida o necesidades urgentes, así como la medida en la que el régimen de organización del trabajo propuesto para actividades coadyuvantes, complementarias o conexas garantiza la continuidad del servicio durante todas las semanas del año.	5	5	3
4. De 0 a 4 puntos: En función a la aptitud acreditada, conocimientos y capacidad contrastada del equipo responsable de la ejecución, especialmente del Responsable de Proyecto, para gestionar el servicio objeto del contrato.	4	4	2
5. De 0 a 4 puntos: Se valorarán los planes y medidas de incentivación y conciliación de la vida familiar propuestos en beneficio de los trabajadores que se adscriben al servicio objeto del contrato.	4	3	2

Código:	7GTMZ872PFIRMA_EnYj-i6XilKdXFv	Fecha	30/12/2021
Firmado Por	PABLO CASTELLANO MANRESA		
	JOSE LUIS GARCIA CANO		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	2/3

6. De 0 a 3 puntos: Se valorará el grado de funcionalidad de la herramienta de análisis prospectivo de la demanda, la inmediatez en la obtención de información, la facilitad para la interpretación de los datos y la calidad de la información obtenida, basada en series históricas.	3	2	3
7. De 0 a 3 puntos: Se valorará el grado de adecuación a las necesidades del servicio, del plan de formación continua y entrenamiento permanente de los profesionales y del sistema de evaluación del desempeño, personalizado e individualizado.	3	3	2
TOTAL	30	27	18,5

Las puntuación obtenida por las personas licitadoras en los criterios evaluados mediante un juicio de valor, supera el umbral mínimo de puntuación señalado en el Anexo X del pliego de cláusulas administrativas particulares (50% de los 30 puntos posibles en los criterios valorados mediante juicio de valor), necesarios para continuar en el proceso selectivo.

La Mesa de Contratación acuerda que las propuestas de las personas licitadoras ILUNION EMERGENCIAS y FERROVIAL SERVICIOS cumplen de forma general los requisitos establecidos en pliegos para continuar en el proceso selectivo, asumiendo las valoraciones de las propuestas de las personas licitadoras recogidas en el informe técnico tanto en cuanto a su puntuación como a su justificación.

Sin más asuntos que tratar, se da por finalizada la reunión siendo las 10:45 horas del día de la fecha indicada al principio.

El Secretario El Presidente

Código:	7GTMZ872PFIRMA_EnYj-i6XilKdXFv	Fecha	30/12/2021
Firmado Por	PABLO CASTELLANO MANRESA		
	JOSE LUIS GARCIA CANO		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	3/3

EXPEDIENTE E/21002050/000 -Servicio de Operación y Supervisión Técnica en los Servicios Provinciales 061

La información contenida en el presente informe está sujeta al régimen de confidencialidad que se establece en el artículo 140 del TRLCSP, cuando así ha sido puesto de manifiesto por las empresas concurrentes. Por ello, se realiza la referencia a la oferta de la empresa en cada supuesto sin que proceda la transcripción o copia en el presente informe.

I. Empresas licitadoras que se valoran:

- ILUNION EMERGENCIAS

- FERROVIAL SERVICIOS

II. La valoración se ha realizado de acuerdo con los siguientes criterios de adjudicación evaluables mediante un juicio de valor, establecidos en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares (PCAP).

Criterios de adjudicación ponderables en función de un juicio de valor (hasta 30 PUNTOS)

1. De 0 a 6 puntos: En función de la propuesta de organización de la prestación del servicio, se valorará su grado de adaptación a las especificidades y problemática de cada provincia, el modelo de operación propuesto (Perfiles, distribución de tareas, organización de turnos, descansos, interrelación con coordinación médica), parámetros de calidad del desempeño del personal que se adscribe al servicio.

2. De 0 a 5 puntos: Se valorará el grado de adecuación al servicio del número de puestos de operación que inicialmente se propone para cada centro coordinador, correspondiente a una semana tipo de actividad normal, actividad alta y muy alta actividad, en términos de puestos de operación en cada una de las 24 horas de cada día de la semana, con adecuación del número de puestos en base a la demanda esperada.

3. De 0 a 5 puntos: Grado de adecuación a las necesidades del servicio de los sistemas de cobertura ante situaciones de ausencia, baja sobrevenida o necesidades urgentes, así como la medida en la que el régimen de organización del trabajo propuesto para actividades coadyuvantes, complementarias o conexas, garantiza la continuidad del servicio durante todas las semanas del año.

4. De 0 a 4 puntos: En función a la aptitud acreditada, conocimientos y capacidad contrastada del equipo responsable de la ejecución, especialmente del Responsable de Proyecto, para gestionar el servicio objeto del contrato.

5. De 0 a 4 puntos: Se valorarán los planes y medidas de incentivación y conciliación de la vida familiar propuestos en beneficio de los trabajadores que se adscriben al servicio objeto del contrato.

6. De 0 a 3 puntos: Se valorará el grado de funcionalidad de la herramienta de análisis prospectivo de la demanda, la inmediatez en la obtención de información, la facilitad para la interpretación de los datos y la calidad de la información obtenida, basada en series históricas.

7. De 0 a 3 puntos: Se valorará el grado de adecuación a las necesidades del servicio, del plan de formación continua y entrenamiento permanente de los profesionales y del sistema de evaluación del desempeño, personalizado e individualizado.

III. Valoración de la oferta y las razones en que se fundamenta.

Se expone a continuación la valoración de las ofertas por parte de los miembros del comité técnico estableciendo el presente como un documento de consenso de los integrantes del mismo.

Ambas propuestas presentadas cumplen los requisitos establecidos en el Pliego de Prescripciones Técnicas (PPT).

Valoración oferta: **ILUNION EMERGENCIAS**

Criterios de adjudicación ponderables en función de un juicio de valor (hasta 30 PUNTOS)

1. **De 0 a 6 puntos: En función de la propuesta de organización de la prestación del servicio, se valorará su grado de adaptación a las especificidades y problemática de cada provincia, el modelo de operación propuesto (Perfiles, distribución de tareas, organización de turnos, descansos, interrelación con coordinación médica), parámetros de calidad del desempeño del personal que se adscribe al servicio.**

Presenta una propuesta orientada a la calidad en la prestación del servicio adaptándola a las necesidades / particularidades de cada provincia.

Se valora positivamente la cobertura del puesto de supervisor responsable de sala en los Centros de Coordinación de alta carga (Sevilla y Málaga) de 7.00 h a 23.00 h los 365 días del año con un total de 5.840 horas anuales por provincia. En el resto de los centros de Coordinación delega las funciones de supervisor responsable en un gestor del turno. No se explicita el grado de responsabilidad ni remuneración o compensación al gestor responsable por esas tareas o funciones.

El modelo de operación se valora de forma positiva en tanto lo presenta como gestión integral de un proceso descrito con detalle y con interrelación de diferentes categorías profesionales incluyendo a sanitarios y supervisando el proceso el responsable de sala.

Se valora positivamente dentro de los modelos intercentros el modelo “puntual” que permite minimizar tanto incidencias técnicas como relativas a las incidencias de profesionales en casos no previstos.

Presenta una propuesta que incluye diferentes perfiles de gestión entre los que se encuentra los gestores de radio con una mejora en la eficiencia de la asignación de recursos sanitarios a la demanda de asistencia. Propone 1 gestor de radio de 10 h a 22 h y gestores versátiles en 6 provincia (Al, Ca, Co, Gr, Ja, Hu) y en las salas de alta carga de trabajo Málaga 2 gestores de radio de 8 h a 23 h y en Sevilla 3 gestores de radio de 8 h a 23 h.

Se valora positivamente los parámetros de calidad del personal de operaciones en cuanto al tiempo de ocupación según línea de entrada, así como el nivel de servicio.

Puntuación alcanzada: 5 sobre 6

2. **De 0 a 5 puntos: Se valorará el grado de adecuación al servicio del número de puestos de operación que inicialmente se propone para cada centro coordinador, correspondiente a una semana tipo de actividad normal, actividad alta y muy alta actividad, en términos de puestos de operación en cada una de las 24 horas de cada día de la semana, con adecuación del número de puestos en base a la demanda esperada.**

Se valora como positivo que la propuesta recoja la previsión del número de semanas anuales con actividad media, alta y muy alta.

Se valora como positivo la distinción de los puestos de sala distinguiendo los de atención a ciudadanos de los que gestionan los recursos. Dicha segregación posibilita el análisis de reparto realizado.

Las semanas tipo de actividad normal son las más frecuentes, de 40 - 46 /año dependiendo de la provincia. Se valora como muy positivo que la oferta sea garantista con la cobertura en horario noche/madrugada ampliando el número de teleoperadores en las salas de mayor carga de Andalucía (Sevilla, Málaga y Cádiz) ya que al trabajar en modo colaborativo puede tamponar desviaciones de las salas de coordinación con menor carga de trabajo.

Puntuación alcanzada: 5 sobre 5

3. **De 0 a 5 puntos: Grado de adecuación a las necesidades del servicio de los sistemas de cobertura ante situaciones de ausencia, baja sobrevenida o necesidades urgentes, así como la medida en la que el régimen de organización del trabajo propuesto para actividades coadyuvantes, complementarias o conexas garantiza la continuidad del servicio durante todas las semanas del año.**

La propuesta considera el 20% de la plantilla como porcentaje idóneo de composición de la bolsa de trabajo indicando que el personal de dicha bolsa realice turnos de forma habitual para mantener la aptitud necesaria todo lo cual se valora de forma positiva.

Se valora como positivo que se permita la auditoría por parte de EPES de la base de datos de la bolsa de trabajo para comprobar su disponibilidad.

Se valora positivamente que la propuesta especifique la presencia de 3 personas localizadas al día para necesidades sobrevenidas o extraordinarias.

Se considera positivo el sistema para mantener la continuidad del servicio de supervisión y mantenimiento técnico de equipos con un a bolsa interna en las tres provincias con menos soporte técnico reestructurando las restantes provincias.

Puntuación alcanzada: 5 sobre 5

4. **De 0 a 4 puntos: En función a la aptitud acreditada, conocimientos y capacidad contrastada del equipo responsable de la ejecución, especialmente del Responsable de Proyecto, para gestionar el servicio objeto del contrato.**

La experiencia acreditada de la responsable del proyecto abarca desde puestos de jefatura de sala y técnica de operaciones de servicios de emergencias, responsable operativa en gestión de servicios de emergencia y responsable de proyectos. Se valora positivamente la experiencia de 20 años en servicios de urgencias y emergencias.

Se valora positivamente la experiencia de los responsables provinciales que además en el caso de seis de las ocho provincias han desarrollado su trabajo previamente en salas de coordinación de urgencias / emergencias en puestos base.

Se valora positivamente la experiencia acumulada en servicios de urgencias / emergencias por parte de la empresa y que se describe en la oferta con la especificación de los periodos de tiempo.

Se valora positivamente el equipo de soporte que presenta.

Puntuación alcanzada: 4 sobre 4

5. **De 0 a 4 puntos: Se valorarán los planes y medidas de incentivación y conciliación de la vida familiar propuestos en beneficio de los trabajadores que se adscriben al servicio objeto del contrato.**

Se valora positivamente la ampliación de la reducción de jornada por guarda legal hasta los 14 años.

Se valora positivamente que las reducciones de jornada por guarda legal puedan realizarse de forma simultánea por ambos progenitores.

Se valora positivamente el acceso a beneficios sociales con cuantías económicas variables por ayuda a la familia (ayuda a guardería, comedor escolar, ludoteca, libros de texto), ayudas formativas, deportivas, ayudas técnicas (gafas, lentillas, adaptación de vehículos) así como compensaciones ante determinados tratamientos sanitarios.

Se valora positivamente el acceso gratuito a formación complementaria.

Se valora positivamente el suplemento que presentan en situación de incapacidad transitoria.

Puntuación alcanzada: 3 sobre 4

6. **De 0 a 3 puntos: Se valorará el grado de funcionalidad de la herramienta de análisis prospectivo de la demanda, la inmediatez en la obtención de información, la facilitad para la interpretación de los datos y la calidad de la información obtenida, basada en series históricas.**

Se valora positivamente el aplicativo propio de la empresa para la determinación de puestos (SPD) junto a la herramienta PGPlaninng para la elaboración de turnos.

Se valora positivamente el planteamiento del desarrollo de un proyecto para la construcción de una herramienta para la predicción de la demanda. Para el desarrollo de dicho sistema de información se plantea una metodología específica para el tratamiento de la información y la metodología SCRUM.

Puntuación alcanzada: 2 sobre 3

7. **De 0 a 3 puntos: Se valorará el grado de adecuación a las necesidades del servicio, del plan de formación continua y entrenamiento permanente de los profesionales y del sistema de evaluación del desempeño, personalizado e individualizado**.

Se valora positivamente que en el desglose de cursos de formación continua por cada categoría profesional se especifique el número de horas dedicadas a cada módulo formativo lo cual permite valorar la incidencia de cada acción formativa

Se valora positivamente que los supervisores y el responsable de servicio tengan planes de formación continua específicos independientes.

Se valora positivamente los contenidos explicitados en las materias de formación continua por su adecuación a la sistemática de trabajo de las salas de coordinación.

Se valora positivamente la plataforma de formación virtual, así como los instrumentos para el diseño de contenidos.

Se valora positivamente el sistema de evaluación de desempeño en cuanto a la metodología y herramienta de evaluación, así como los parámetros e indicadores de actividad que se presentan desglosados para cada categoría profesional.

Puntuación alcanzada: 3 sobre 3

Puntuación total: 27 puntos sobre 30 puntos

Valoración oferta: **FERROVIAL SERVICIOS**

Criterios de adjudicación ponderables en función de un juicio de valor (hasta 30 PUNTOS)

1. **De 0 a 6 puntos: En función de la propuesta de organización de la prestación del servicio, se valorará su grado de adaptación a las especificidades y problemática de cada provincia, el modelo de operación propuesto (Perfiles, distribución de tareas, organización de turnos, descansos, interrelación con coordinación médica), parámetros de calidad del desempeño del personal que se adscribe al servicio.**

Presenta una propuesta orientada a la atención integral a la atención de las llamadas en el menor tiempo posible y con la mayor calidad.

Se valora como positivo la oferta de un supervisor de sala en el Centro de Coordinación de Cádiz. No especifica ningún horario de trabajo. Para las salas de alta carga (Centros de Coordinación de Málaga y Sevilla) oferta 4.800 horas anuales para cada provincia.

Se valora como positivo la distribución de horas anuales presenciales de los técnicos N1 con un total de 26.460 horas / año, pero la propuesta no especifica el horario diario en la jornada ordinaria.

Se estima como destacable la descripción que se hace a la gestión telefónica de conflictos y la categorización de usuarios en el abordaje de la crisis como curso de acción a la gestión de la incidencia.

Propone como solución, que es valorada positivamente, el escalonamiento de turno en horas de entrada y salida para evitar los solapamientos de los gestores en los relevos, pero por el contrario no especifica como se llevaría a cabo esta medida.

Puntuación alcanzada: 4 sobre 6

2. **De 0 a 5 puntos: Se valorará el grado de adecuación al servicio del número de puestos de operación que inicialmente se propone para cada centro coordinador, correspondiente a una semana tipo de actividad normal, actividad alta y muy alta actividad, en términos de puestos de operación en cada una de las 24 horas de cada día de la**

semana, con adecuación del número de puestos en base a la demanda esperada.

La propuesta no distingue entre teleoperadores de atención a ciudadanos o teleoperadores de recursos para el dimensionamiento y asignación de puestos.

Se valora que en determinadas provincias cubran con mayores efectivos determinadas franjas horarias pero este hecho ocurre en las semanas de tipo de actividad más infrecuentes (frecuentación alta / muy alta) a lo largo del año.

Puntuación alcanzada: 2,5 sobre 5

3. **De 0 a 5 puntos: Grado de adecuación a las necesidades del servicio de los sistemas de cobertura ante situaciones de ausencia, baja sobrevenida o necesidades urgentes, así como la medida en la que el régimen de organización del trabajo propuesto para actividades coadyuvantes, complementarias o conexas garantiza la continuidad del servicio durante todas las semanas del año.**

La propuesta considera un número mínimo de operadores en bolsa (15) pero no especifica proporción al total de la plantilla existente. Siendo dato estático y por ello no adaptable al posible crecimiento de la plantilla por cualquier causa.

Se valora positivamente la presencia de operadores localizados, pero no especifica el número de profesionales localizados.

Establece un sistema de contraprestación para el localizado (incentivos que se cobran dependiendo del grado de absentismo, retribución del turno efectuado y carrera profesional [requisito para su establecimiento] que puede que resulte efectivo o no para su captación dado que parece no existir vínculo sólido.

Puntuación alcanzada: 3 sobre 5

4. **De 0 a 4 puntos: En función a la aptitud acreditada, conocimientos y capacidad contrastada del equipo responsable de la ejecución, especialmente del Responsable de Proyecto, para gestionar el servicio objeto del contrato.**

La experiencia acreditada del responsable del proyecto se limita a dos proyectos relacionados con el servicio e independientemente de ello no especifica el tiempo de cada proyecto. Se valora su colaboración con distintos servicios gestionados por la empresa.

Se valora positivamente el equipo de soporte que presenta.

La propuesta relaciona la experiencia de la empresa en servicios de gestión y atención telefónica de emergencias, pero no especifica el periodo de tiempo. Así mismo relaciona las empresas donde presta actualmente sus servicios, pero no especifica el tiempo de inicio de la relación.

Puntuación alcanzada: 2 sobre 4

5. **De 0 a 4 puntos: Se valorarán los planes y medidas de incentivación y conciliación de la vida familiar propuestos en beneficio de los trabajadores que se adscriben al servicio objeto del contrato.**

Se valora un plan de incentivación que incluye entre otros una bolsa de productividad, pero la misma se basa en la diferencia entre el absentismo real y la diferencia con el valor del 4% por lo que con los históricos es posible pero poco probable la consecución.

Se valora positivamente la ampliación del descanso por maternidad en concepto de permiso retribuido de 14 días naturales.

Se valora como positivo el descanso por maternidad o acogimiento a tiempo parcial como medida de flexibilidad.

Se valora como positivo el permiso de paternidad dado que presenta flexibilidad para la conciliación de la vida familiar.

Puntuación alcanzada: 2 sobre 4

6. **De 0 a 3 puntos: Se valorará el grado de funcionalidad de la herramienta de análisis prospectivo de la demanda, la inmediatez en la obtención de información, la facilitad para la interpretación de los datos y la calidad de la información obtenida, basada en series históricas.**

Se valora positivamente la empresa 2MARES y su solución Workforce Management de uso múltiple y testada en múltiples empresas.

En cuanto a su implantación destaca por ser una herramienta no intrusiva, garantizando su implantación en Centros en Red.

Puntuación alcanzada: 3 sobre 3

7. **De 0 a 3 puntos: Se valorará el grado de adecuación a las necesidades del servicio, del plan de formación continua y entrenamiento permanente de los profesionales y del sistema de evaluación del desempeño, personalizado e individualizado**.

Se específica para los gestores de operación y atención de llamadas un total de 32 horas de formación continua con un total de 19 módulos formativos, pero no se especifica la duración de cada módulo por lo que no se puede valorar la incidencia sobre la materia en cuestión.

Los programas de los módulos formativos son demasiado generales no pudiendo valorar por tanto la incidencia sobre la adecuación a la sistemática de trabajo de las salas de coordinación.

Se valora positivamente la introducción del microlearnng aunque no se describe como se implementaría en la jornada laboral ordinaria.

Se valora positivamente el sistema de evaluación de desempeño en cuanto a la metodología y criterios de valoración.

Puntuación alcanzada: 2 sobre 3

Puntuación total: 18.5 puntos sobre 30 puntos

D. Guillermo García Escudero Director Asistencial GARCIA ESCUDERO GUILLERMO RAFAEL - 30451721C Firmado digitalmente por GARCIA ESCUDERO GUILLERMO RAFAEL - 30451721C Fecha: 2021.12.27 14:59:19 +01'00'	D Antonio Mantero Muñoz Director del Servicio Provincial de Córdoba MANTERO MUÑOZ ANTONIO ANGEL - 30455239L Firmado digitalmente por MANTERO MUÑOZ ANTONIO ANGEL - 30455239L Fecha: 2021.12.27 16:30:29 +01'00'
D Eladio Gil Piñero Director del Servicio Provincial de Granada Firmado por Eladio Juan Gil Piñero con DNI 31694837D el día 27/12/2021 con un Certificado Emitido por AC-FNMT	D Antonio Ramírez Gómez Director del Servicio Provincial de Cádiz RAMIREZ GOMEZ ANTONIO - 31644271C Firmado digitalmente por RAMIREZ GOMEZ ANTONIO - 31644271C Fecha: 2021.12.27 17:34:28 +01'00'