

**OPERACIONES, DESARROLLO Y ANÁLISIS EN EL CENTRO DE
COORDINACIÓN DE EMERGENCIAS 112-ANDALUCÍA
E INTEGRACIÓN DE ORGANISMOS**

(EXPEDIENTE: CONTR 2023/448601)

**Informe de evaluación atendiendo a los criterios
de adjudicación valorados mediante un juicio de valor**



FIRMADO POR	JUAN RAMON RODRIGUEZ CLAUDIO	05/12/2023	PÁGINA 1/15
VERIFICACIÓN	Pk2jmlBLQUJBWYPSDZA4FJC8ALKCQ2	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN.

2. METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN.

3. RECEPCIÓN DE LAS OFERTAS.

4. EVALUACIÓN.

ANEXO I. CRITERIOS DE EVALUACIÓN DETALLADOS RECOGIDOS EN PCAP.

ANEXO II. JUSTIFICACIÓN DE LOS CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN VALORADOS MEDIANTE UN JUICIO DE VALOR.

ANEXO III. RESUMEN DE LAS PUNTUACIONES.

FIRMADO POR	JUAN RAMON RODRIGUEZ CLAUDIO	05/12/2023	PÁGINA 2/15
VERIFICACIÓN	Pk2jmlBLQUJBWYPSDZA4FJC8ALKCQ2	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



1. INTRODUCCIÓN

En el presente documento se realiza la baremación de las propuestas técnicas presentadas, sobre la base de los criterios de adjudicación ponderables en función de un juicio de valor en el procedimiento para la contratación del servicio: **"OPERACIONES, DESARROLLO Y ANÁLISIS EN EL CENTRO DE COORDINACIÓN DE EMERGENCIAS 112-ANDALUCÍA E INTEGRACIÓN DE ORGANISMOS"**.

2. METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN.

La documentación relativa a los criterios de adjudicación valorados en función de un juicio de valor, viene expresamente indicada en el Anexo X del PCAP.

Del mismo modo, los criterios de adjudicación valorados en función de un juicio de valor, vienen recogidos en el punto 8 (Criterios de Adjudicación) del Anexo I (Características del contrato) del PCAP. **Estos criterios tienen asignados un máximo de 30 puntos sobre 100.**

Para la evaluación de estos criterios se ha seguido estrictamente el procedimiento establecido en dicho Anexo del PCAP del expediente de referencia.

La ponderación de las puntuaciones de cada ítem está basada en criterios técnicos valorados de manera que queda justificada la valoración aplicada.

La puntuación máxima que podrán alcanzar las ofertas por aplicación de estos criterios es de 30 puntos, con un umbral mínimo de puntuación para continuar en el proceso selectivo de 15 puntos.

La valoración se realiza de acuerdo a la siguiente distribución:

1. Análisis del Servicio.	18 puntos máximo
2. Sistema de disponibilidad y localización.	4 puntos máximo
3. Planes de incentivación y conciliación de la vida familiar.	3 puntos máximo
4. Plan de formación y carrera profesional.	3 puntos máximo
5. Propuesta de inversión e innovación en el servicio.	2 puntos máximo

3. RECEPCIÓN DE OFERTAS.

A continuación se hacen constar la relación de ofertas recepcionadas para su debida valoración, en función a los criterios de adjudicación valorados mediante un juicio de valor.

Las ofertas objeto de valoración son las presentadas por las siguientes empresas:

- **ILUNIÓN EMERGENCIAS, S.A.**
- **SERVEO SERVICIOS, S.A.**

FIRMADO POR	JUAN RAMON RODRIGUEZ CLAUDIO	05/12/2023	PÁGINA 3/15
VERIFICACIÓN	Pk2jmLBLQUJBWYPSDZA4FJC8ALKCQ2	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



En relación con el Anexo VII: “**Declaración de Confidencialidad**”, las dos empresas han aportado dicha declaración con respecto a la documentación del sobre electrónico número 2.

4. EVALUACIÓN.

Tras el análisis pormenorizado de las ofertas objeto de valoración, procediéndose según la metodología indicada anteriormente en este informe, y siguiéndose el orden descendiente de puntuación, se relacionan a continuación las puntuaciones (sobre el total de 30 puntos) obtenidas por las empresas licitadoras, verificándose el cumplimiento de los pliegos:

EMPRESA	PUNTUACIÓN TOTAL
ILUNIÓN EMERGENCIAS, S.A.	28,50
SERVEO SERVICIOS, S.A.	23,85

Para el cálculo de la puntuación se ha otorgado una calificación del 0 al 10 a cada uno de los aspectos a valorar presentes en los diferentes apartados, transformando posteriormente dicha calificación en la puntuación correspondiente.

El presente informe se acompaña de tres anexos, en los cuales se detalla, desglosa y justifica la puntuación otorgada a cada una de las empresas. Dichos anexos son:

- ANEXO I. CRITERIOS DE EVALUACIÓN DETALLADOS RECOGIDOS EN PCAP.
- ANEXO II. JUSTIFICACIÓN DE LOS CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN VALORADOS MEDIANTE UN JUICIO DE VALOR, con las valoraciones efectuadas para cada oferta evaluada y puntuaciones de cada uno de los apartados.
- ANEXO III. RESUMEN DE LAS PUNTUACIONES, con las puntuaciones otorgadas en cada uno de los puntos a valorar.

Se eleva el resultado de este examen y evaluación a la mesa de contratación que conoce este expediente, con el alcance y efecto que proceda.

Fdo.: Juan Ramón Rodríguez Claudio
SUBDIRECTOR DE EMERGENCIAS

FIRMADO POR	JUAN RAMON RODRIGUEZ CLAUDIO	05/12/2023	PÁGINA 4/15
VERIFICACIÓN	Pk2jmlBLQUJBWYPSDZA4FJC8ALKCQ2	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



ANEXO I: CRITERIOS DE EVALUACIÓN DETALLADOS RECOGIDOS EN PCAP

Punto 1. Análisis del servicio (Máximo 18 puntos).

Se ha valorado su grado de adaptación a las especificidades y problemática de cada provincia.

1.1 Planificación de horas del pliego según las necesidades de cada sede 112. Valoración entre 0 y 5.

CRITERIO DE VALORACIÓN:

-0 puntos: No presenta el documento.

-Hasta un máximo de 2,5 puntos: Presenta el documento y se recogen los aspectos mencionados en el anexo X del PCAP.

-Hasta un máximo de 5 puntos: Presenta el documento y las metodologías expuestas se consideran justificadas y motivadas con la adecuada prestación del servicio.

1.2 Plan de contingencia. Valoración entre 0 y 5.

CRITERIO DE VALORACIÓN:

-0 puntos: No presenta el documento.

-Hasta un máximo de 2,5 puntos: Presenta el documento y se recogen los aspectos mencionados en el anexo X del PCAP.

-Hasta un máximo de 5 puntos: Presenta el documento y las metodologías expuestas se consideran justificadas y motivadas con la adecuada prestación del servicio.

1.3 Planificación bolsa de trabajo. Valoración entre 0 y 4.

CRITERIO DE VALORACIÓN:

- 0 puntos: No presenta el documento.

-Hasta un máximo de 2 puntos: Presenta el documento y se recogen los aspectos mencionados en el anexo X del PCAP.

-Hasta un máximo de 4 puntos: Presenta el documento y las metodologías expuestas se consideran justificadas y motivadas con la adecuada prestación del servicio.

FIRMADO POR	JUAN RAMON RODRIGUEZ CLAUDIO	05/12/2023	PÁGINA 5/15
VERIFICACIÓN	Pk2jmLBLQUJBWYPSDZA4FJC8ALKCQ2	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



1.4 Planificación de recursos extraordinarios según criterios establecidos en el PPT.
Valoración entre 0 y 4.

CRITERIO DE VALORACIÓN:

- 0 puntos: No presenta el documento.

- Hasta un máximo de 2 puntos: Presenta el documento y se recogen los aspectos mencionados en el anexo X del PCAP.

- Hasta un máximo de 4 puntos: Presenta el documento y las metodologías expuestas se consideran justificadas y motivadas con la adecuada prestación del servicio.

Punto 2. Sistema de disponibilidad y localización (Máximo 4 puntos).

En este punto se valora los mecanismos de disponibilidad, localización e incorporación del personal técnico y de sala, para establecer el correcto funcionamiento de todas las sedes las 24 horas al día los 365 días al año, ante cualquier circunstancia sobrevenida, tales como: ausencia, baja del personal, necesidades urgentes por alta actividad operativa, incidencias en el normal funcionamiento de la plataforma GEA, Grandes Emergencias, o cualquier otra causa justificada. Valoración entre 0 y 4.

CRITERIO DE VALORACIÓN:

- 0 puntos: No presenta el documento.

- Hasta un máximo de 2 puntos: Presenta el documento y se recogen los aspectos mencionados en el anexo X del PCAP.

- Hasta un máximo de 4 puntos: Presenta el documento y las metodologías expuestas se consideran justificadas y motivadas con la adecuada prestación del servicio.

Punto 3. Planes de incentivación y conciliación de la vida familiar (Máximo 3 puntos).

Se ha valorado en cada una de las propuestas presentadas, 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.

3.1 Descripción detallada del plan de incentivación. Valoración entre 0 y 1.

3.2 Descripción detallada de las medidas referentes a conciliación. Valoración entre 0 y 1.

3.3 Descripción detallada de las medidas para garantizar el derecho de todo el personal a la desconexión digital. Valoración entre 0 y 1.

FIRMADO POR	JUAN RAMON RODRIGUEZ CLAUDIO	05/12/2023	PÁGINA 6/15
VERIFICACIÓN	Pk2jmLBLQUJBWYPSDZA4FJC8ALKCQ2	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



CRITERIO DE VALORACIÓN:

-0 puntos: No presenta el documento.

-Hasta un máximo de 0,5 puntos: Presenta el documento y se recogen los aspectos mencionados en el anexo X del PCAP.

-Hasta un máximo de 1 punto: Presenta el documento y las metodologías expuestas se consideran justificadas y motivadas con la adecuada prestación del servicio.

Punto 4. Plan de formación y carrera profesional (Máximo 3 puntos).

En este punto se ha valorado 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.

Igualmente, se ha valorado la formación en idiomas al personal de las salas, con el objetivo de que sean acreditados en atención multilingüe y con ello reducir, o eliminar si es posible, las conferencias a tres con un traductor externo al servicio que no esté en sala. Especificar la sistemática de la formación, horas dedicadas y distribución por sedes de las diferentes formaciones en inglés, francés, alemán y árabe. Asimismo especificar en qué nivel se hará la acreditación de idiomas (nivel mínimo B2).

4.1 Programa específico formativo inicial para cada uno de los servicios. Valoración entre 0 y 1.

4.2 Programa específico de formación continua para cada uno de los servicios. Valoración entre 0 y 1.

4.3 Formación en idiomas. Valoración entre 0 y 1.

CRITERIO DE VALORACIÓN:

-0 puntos: No presenta el documento.

-Hasta un máximo de 0,5 puntos: Presenta el documento y se recogen los aspectos mencionados en el anexo X del PCAP.

-Hasta un máximo de 1 punto: Presenta el documento y las metodologías expuestas se consideran justificadas y motivadas con la adecuada prestación del servicio.

Punto 5. Propuesta de innovación e inversión en el servicio (Máximo 2 puntos).

En este último punto se ha valorado las propuestas innovadoras de las empresas que impliquen una mejora en la prestación del servicio, pudiendo éstas estar relacionadas con cualquiera de las áreas que componen el servicio, como las propuestas de inversión en las áreas técnicas para facilitar o implementar su trabajo, las cuales pueden ser cuestiones relacionadas con temas de formación, especialización, dotación de medios especializados o cualquier cuestión que proponga la empresa y la Administración considere adecuada para el servicio. Valoración entre 0 y 2.

FIRMADO POR	JUAN RAMON RODRIGUEZ CLAUDIO	05/12/2023	PÁGINA 7/15
VERIFICACIÓN	Pk2jmLBLQUJBWYPSDZA4FJC8ALKCQ2	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



CRITERIO DE VALORACIÓN:

-0 puntos: No presenta el documento.

-Hasta un máximo de 1 punto: Presenta el documento y se recogen los aspectos mencionados en el anexo X del PCAP.

-Hasta un máximo de 2 puntos: Presenta el documento y las metodologías expuestas se consideran justificadas y motivadas con la adecuada prestación del servicio.

FIRMADO POR	JUAN RAMON RODRIGUEZ CLAUDIO	05/12/2023	PÁGINA 8/15
VERIFICACIÓN	Pk2jmLBLQUJBWYPSDZA4FJC8ALKCQ2	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



ANEXO II: JUSTIFICACIÓN DE LOS CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN VALORADOS MEDIANTE UN JUICIO DE VALOR.

ILUNIÓN EMERGENCIAS, S.A.

Punto 1. Análisis del servicio (Máximo 18 puntos).

1.1 Planificación de horas del pliego según las necesidades de cada sede 112. (Máximo 5 puntos).

En la planificación presentada se establece un correcto dimensionamientos de las salas durante una anualidad para los tres turnos de trabajo: Mañana (M), Tarde (T) y Noche (N), teniendo en cuenta las fechas y temporadas de mayor carga de trabajo en función de la estación, festividades, y singularidades de cada provincia. Además se aportan ideas apropiadas para hacer frente a las franjas horarias de mayor atención de llamadas, solucionándose así la problemática existente en los cambios de turno.

Por ello se estima la valoración de este subapartado con **5 puntos**.

1.2. Plan de contingencia. (Máximo 5 puntos).

Se recogen las diferentes situaciones de aumento de actividad operativa y/o incidencia técnica relevante que pueden sufrir las distintas sedes, y el modo de actuar en estas situaciones.

No obstante, no se describe con el detalle necesario la relación del personal técnico y operativo que se dispondría a la hora de una activación del correspondiente Plan de Contingencia.

Por lo expuesto, este subapartado se valora con **3,95 puntos**.

1.3. Planificación bolsa de trabajo. (Máximo 4 puntos).

Se establece la dimensión de las bolsas de trabajo disponibles en cada sede ante la demanda de la Administración, pero no se especifica el porcentaje en bolsa de al menos un 10% entre personas desempleadas de colectivos con dificultad de acceso al mercado laboral, tal y como recoge el apartado 9: “CONDICIONES ESPECIALES DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO” del Anexo I del PCAP, que dice textualmente:

“Promover el empleo de personas con especiales dificultades de inserción en el mercado laboral, en particular de las personas con discapacidad o en situación o riesgo de exclusión social a través de Empresas de Inserción. Al tratarse de una plantilla a subrogar, en las nuevas contrataciones que resulten necesarias durante la ejecución del contrato, así como la cobertura de las bajas y en general sustituciones que se precisen, al menos un 10% se efectuarán entre personas desempleadas de colectivos con dificultad de acceso al mercado laboral, siempre que lo permitan las circunstancias del contrato y las condiciones del mercado laboral (el impedimento, en su caso, deberá justificarse y acreditarse).”

Por ello se estima la valoración de este subapartado con **3,8 puntos**.

FIRMADO POR	JUAN RAMON RODRIGUEZ CLAUDIO	05/12/2023	PÁGINA 9/15
VERIFICACIÓN	Pk2jmlBLQUJBWYPSDZA4FJC8ALKCQ2	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



1.4. Planificación de recursos extraordinarios según criterios establecidos en PPT. (Máximo 4 puntos).

Se realiza un correcto análisis y planificación de las posibles situaciones que puedan derivar en una gran emergencia, evaluando los recursos disponibles y detallando las gestiones a realizar para dar respuesta inmediata a dicha situación.

Por lo expuesto, este subapartado se valora con **4 puntos**.

Punto 2. Sistema de disponibilidad y localización (Máximo 4 puntos).

Se describen de forma satisfactoria los mecanismos a emplear para la disponibilidad, localización e incorporación del personal técnico y de sala, estableciendo el tiempo máximo de incorporación al mismo ante cualquier causa sobrevenida.

Por ello se estima la valoración con **4 puntos**.

Punto 3. Planes de incentivación y conciliación de la vida familiar (Máximo 3 puntos).

3.1. Descripción detallada del plan de incentivación. (Máximo 1 punto).

Se describe con mucho detalle el plan de incentivación, valorándose la repercusión del mismo en el absentismo laboral, e incluyéndose un número muy elevado de ayudas de tipo social, dirigido a la totalidad de la plantilla.

Por ello se estima la valoración de este subapartado con **1 punto**.

3.2. Descripción detallada de las medidas referentes a conciliación. (Máximo 1 punto).

Se describen detalladamente las medidas a adoptar referentes a conciliación, aportando el documento informativo a los trabajadores de dichas medidas, e indicando a las categorías que afecta.

Por ello se estima la valoración de este subapartado con **1 punto**.

3.3. Descripción detallada de las medidas para garantizar el derecho de todo el personal a la desconexión digital. (Máximo 1 punto).

Se describen detalladamente las medidas para garantizar el derecho de todo el personal a la desconexión digital, con especial atención a la disponibilidad y localización para las guardias, tanto del personal técnico como de las personas responsables de cada área.

Por ello se estima la valoración de este subapartado con **1 punto**.

Punto 4. Plan de formación y carrera profesional (Máximo 3 puntos).

4.1. Programa específico formativo inicial para cada uno de los servicios. (Máximo 1 punto).

Se desarrolla el programa específico de formación inicial para cada uno de los servicios de forma adecuada, por lo que se valora este subapartado con **1 punto**.

FIRMADO POR	JUAN RAMON RODRIGUEZ CLAUDIO	05/12/2023	PÁGINA 10/15
VERIFICACIÓN	Pk2jmLBLQUJBWYPSDZA4FJC8ALKCQ2	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



4.2. Programa específico de formación continua para cada uno de los servicios. (Máximo 1 punto).

Se desarrolla el programa específico de formación continua para cada uno de los servicios de forma adecuada, por lo que se valora este subapartado con **1 punto**.

4.3. Formación en idiomas. (Máximo 1 punto).

Se desarrolla el programa específico de formación en idiomas, pero no se detallan las horas dedicadas a dicha formación, ni la distribución por sedes, por lo que se valora este subapartado con **0,75 puntos**.

Punto 5. Propuesta de inversión e innovación en el servicio (Máximo 2 puntos).

Se plantean propuestas de inversión e innovación suficientes y coherentes, que implican una mejora sustancial para el servicio, valorándose por tanto con **2 puntos**.

SERVEO SERVICIOS, S.A.

Punto 1. Análisis del servicio (Máximo 18 puntos).

1.1 Planificación de horas del pliego según las necesidades de cada sede 112. (Máximo 5 puntos).

En la planificación presentada se establece un dimensionamiento de las salas durante una anualidad para los tres turnos de trabajo: Mañana (M), Tarde (T) y Noche (N), teniendo en cuenta las fechas y temporadas de mayor carga de trabajo en función de la estación, festividades, y singularidades de cada provincia, comprometiéndose a iniciar las negociaciones con la plantilla y la representación legal para la transición hacia un modelo de 8 horas en la totalidad de las sedes. Medida que según la propia propuesta *“aportaría beneficios evidentes para el Servicio Emergencias 112 Andalucía y su personal; favoreciendo el intercambio de turnos entre el personal, aumentando el tiempo de descanso en los turnos de mañana y tarde respecto de los turnos de 7 horas, y reduciendo la duración de los turnos de noche, a la vez que se mantiene el tiempo de descanso”*. Sin embargo, en el detalle de la planificación presentada de las horas del pliego se sigue manteniendo la diferencia entre los turnos de 10, 8 y 7 horas.

Igualmente, no se considera adecuada a las necesidades del servicio, la distribución asimétrica de horas totales planteada en el servicio de operaciones, entre la sede regional de Sevilla (112.372 horas) y la sede regional de Málaga (109.028 horas), en la actual configuración en red del sistema 112 Andalucía, donde ambas sedes, se encuentran estrechamente interrelacionadas. Se entiende que para un reparto equitativo de la carga de trabajo entre ambas sedes, el número total de horas del dimensionamiento debería ser similar en ambos centros regionales.

Asimismo, no se justifica suficientemente el reparto de las horas de refuerzo de Coordinación entre las diferentes sedes.

Por último, no se han planteado soluciones a la problemática existente en los cambios de turno.

Por ello se estima la valoración de este subapartado con **4,25 puntos**.

FIRMADO POR	JUAN RAMON RODRIGUEZ CLAUDIO	05/12/2023	PÁGINA 11/15
VERIFICACIÓN	Pk2jmLBLQUJBWYPSDZA4FJC8ALKCQ2	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



1.2. Plan de contingencia. (Máximo 5 puntos).

Se recogen las diferentes situaciones de aumento de actividad operativa y/o incidencia técnica relevante que pueden sufrir las distintas sedes, y el modo de actuar en estas situaciones.

No obstante, el mapa de sedes y prioridades de cobertura ante necesidades de respaldo entre sedes, no recoge específicamente qué sede proporcionará el refuerzo de las salas regionales a partir del nivel 2 de respuesta.

Igualmente se nombran algunas de las posibles contingencias, pero no se detallan las actuaciones a llevar a cabo en cada una de ellas, y sólo se hace referencia al protocolo definido en la Matriz de Estrategias de Desastre y Escenarios de Recuperación, sin más desarrollo.

Por último, no se cuantifica con el detalle necesario el personal que dispondrá para el Plan de Contingencia.

Por lo expuesto, este subapartado se valora con **3,7 puntos**.

1.3. Planificación bolsa de trabajo. (Máximo 4 puntos).

Se establece la dimensión de las bolsas de trabajo disponibles en cada sede ante la demanda de la Administración, pero no se ha tenido en cuenta la capacitación en idiomas en relación con el personal de bolsa, ni el porcentaje en bolsa de al menos un 10% entre personas desempleadas de colectivos con dificultad de acceso al mercado laboral, tal y como recoge el apartado 9: “CONDICIONES ESPECIALES DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO” del Anexo I del PCAP, que dice textualmente:

“Promover el empleo de personas con especiales dificultades de inserción en el mercado laboral, en particular de las personas con discapacidad o en situación o riesgo de exclusión social a través de Empresas de Inserción. Al tratarse de una plantilla a subrogar, en las nuevas contrataciones que resulten necesarias durante la ejecución del contrato, así como la cobertura de las bajas y en general sustituciones que se precisen, al menos un 10% se efectuarán entre personas desempleadas de colectivos con dificultad de acceso al mercado laboral, siempre que lo permitan las circunstancias del contrato y las condiciones del mercado laboral (el impedimento, en su caso, deberá justificarse y acreditarse).”

Igualmente, no se motiva la disparidad de porcentajes de las bolsas en cada una de las sedes (% referenciado sobre la plantilla). Dicho porcentaje varía desde un 14% en Córdoba hasta un 28% en Huelva, considerándose que dicha variación no responde a una necesidad real del servicio.

Por ello se estima la valoración de este subapartado con **3,2 puntos**.

1.4. Planificación de recursos extraordinarios según criterios establecidos en PPT. (Máximo 4 puntos).

Se realiza un análisis y planificación de las posibles situaciones que puedan derivar en una gran emergencia, evaluando los recursos disponibles y detallando las gestiones a realizar para dar respuesta inmediata a dicha situación, pero no se detallan las actuaciones a llevar a cabo en cada una de las posibles emergencias, y sólo se hace referencia al protocolo definido en la Matriz de Estrategias de Desastre y Escenarios de Recuperación, sin más desarrollo. Así mismo no se especifican detalladamente los recursos disponibles ante una gran emergencia.

FIRMADO POR	JUAN RAMON RODRIGUEZ CLAUDIO	05/12/2023	PÁGINA 12/15
VERIFICACIÓN	Pk2jmLBLQUJBWYPSDZA4FJC8ALKCQ2	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



No se aprecia la diferencia entre la planificación de un recurso extraordinario provocado por una gran emergencia y la activación de un plan de contingencia.

Por lo expuesto, este subapartado se valora con **3 puntos**.

Punto 2. Sistema de disponibilidad y localización (Máximo 4 puntos).

Se describen los mecanismos a emplear para la disponibilidad, localización e incorporación del personal técnico y de sala, estableciendo el tiempo máximo de incorporación al mismo ante cualquier causa sobrevenida.

No obstante, la solución aportada en relación a la disponibilidad y localización no se considera adecuada a las necesidades del servicio, cuando se afirma que, en primera instancia: *“se recurrirá al sistema en red para identificar personal que esté prestando servicio en ese turno en otras sedes, y tenga disponibilidad para reforzar el servicio”*, ya que dicha medida no garantiza la solución definitiva a la demanda puntual del personal en los centros afectados. Una falta de recursos en una sede no debe corregirse con la merma de recursos en otra.

Se afirma en la propuesta que: *“se abonará una cantidad económica al personal que inscrito en el registro de localización y disponibilidad sea activado”*, pero no se especifica que cantidad percibiría dicho personal una vez sea activado. Igualmente, se afirma que: *“dentro del plan de carrera, se valora al personal inscrito en el listado de localización y su disponibilidad”*, sin mencionar cómo se llevaría a cabo dicha valoración.

Igualmente, la solución aportada en el *“sistema de disponibilidad y localización para la atención multilingüe”*, especialmente en lo referente a la llamada de guardia para atender en idiomas, estableciendo una llamada a tres, no se define de manera adecuada.

Por ello se estima la valoración con **2,8 puntos**.

Punto 3. Planes de incentivación y conciliación de la vida familiar (Máximo 3 puntos).

3.1. Descripción detallada del plan de incentivación. (Máximo 1 punto).

Se describe el plan de incentivación, valorándose la repercusión del mismo en el absentismo laboral, pero gran parte de las medidas no afectarían a la totalidad de la plantilla.

Igualmente, algunos de los pluses que se plantean no se cuantifican ni se detallan suficientemente.

Por ello se estima la valoración de este subapartado con **0,7 puntos**.

3.2. Descripción detallada de las medidas referentes a conciliación. (Máximo 1 punto).

Se describen las medidas a adoptar referentes a conciliación, aportando el documento informativo a los trabajadores de dichas medidas, e indicando a las categorías que afecta. No obstante, algunas de las medidas de conciliación no se detallan suficientemente, quedando en una declaración de buenas intenciones sin el desarrollo adecuado.

Por ello se estima la valoración de este subapartado con **0,7 puntos**.

FIRMADO POR	JUAN RAMON RODRIGUEZ CLAUDIO	05/12/2023	PÁGINA 13/15
VERIFICACIÓN	Pk2jmLBLQUJBWYPSDZA4FJC8ALKCQ2	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



3.3. Descripción detallada de las medidas para garantizar el derecho de todo el personal a la desconexión digital .(Máximo 1 punto).

Se describen detalladamente las medidas para garantizar el derecho de todo el personal a la desconexión digital, con especial atención a la disponibilidad y localización para las guardias, tanto del personal técnico como de las personas responsables de cada área.

Por ello se estima la valoración de este subapartado con **1 punto**.

Punto 4. Plan de formación y carrera profesional (Máximo 3 puntos).

4.1. Programa específico formativo inicial para cada uno de los servicios. (Máximo 1 punto).

Se desarrolla el programa específico de formación inicial para cada uno de los servicios de forma adecuada, por lo que se valora este subapartado con **1 punto**.

4.2. Programa específico de formación continua para cada uno de los servicios. (Máximo 1 punto).

Se desarrolla el programa específico de formación continua para cada uno de los servicios de forma adecuada, por lo que se valora este subapartado con **1 punto**.

4.3. Formación en idiomas. (Máximo 1 punto).

Se desarrolla el programa específico de formación en idiomas de forma satisfactoria, por lo que se valora este subapartado con **1 punto**.

Punto 5. Propuesta de inversión e innovación en el servicio (Máximo 2 puntos).

Se plantean algunas propuestas de inversión e innovación que no se entiende que puedan repercutir en una mejora sustancial para el servicio, valorándose por tanto con **1,5 puntos**.

FIRMADO POR	JUAN RAMON RODRIGUEZ CLAUDIO	05/12/2023	PÁGINA 14/15
VERIFICACIÓN	PK2jmlBLQUJBWYPSDZA4FJC8ALKCQ2	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



ANEXO III: RESUMEN DE LAS PUNTUACIONES.

EMPRESAS	SERVEO	ILUNION
Punto 1. Análisis del servicio: Máximo de 18 puntos.	14,15	16,75
Punto 2. Sistema de disponibilidad y localización: Máximo de 4 puntos	2,80	4,00
Punto 3. Planes de incentivación y conciliación de la vida familiar: Máximo de 3 puntos	2,40	3,00
Punto 4. Plan de formación y carrera profesional: Máximo de 3 puntos	3,00	2,75
Punto 5. Propuestas de innovación e inversión en el servicio: Máximo de 2 puntos	1,50	2,00
PUNTUACIÓN TOTAL	23,85	28,50