COMISIÓN DE SEGUIMIENTO

1. Procedimiento de evaluación durante la vigencia del contrato

A estos efectos la empresa adjudicataria deberá designar a un coordinador de seguimiento del cumplimiento del contrato, que podrá coincidir o no con el gestor del contrato. Al mismo tiempo, la CPCH designará un equipo de trabajo que actuará como Órgano Evaluador, y que estará formado por los responsables del contrato, representantes de los centros integrantes de la CPCH, que se decidan por las Direcciones de los mismos, designándose uno sólo de dichos miembros como interlocutor válido con la empresa adjudicataria a los efectos de evaluación de la prestación.

1.1. Seguimiento de la prestación del servicio

El Órgano Evaluador designado por la CPCH podrá inspeccionar la ejecución del servicio en todo lo establecido en el presente Pliego, y comprobar los procedimientos establecidos, cuando lo considere oportuno, levantando la correspondiente acta de incidencia, si hubiere lugar. La Dirección de la CPCH la comunicará al adjudicatario, a través del interlocutor de la CPCH, que deberá recibirla y firmarla. En el acta de incidencias se hará constar las anomalías detectadas, y su consideración como falta leve, grave o muy grave. Dicha acta será firmada por el coordinador de la empresa en la CPCH.

Al mismo tiempo, por parte de Órgano Evaluador de la CPCH se llevará un Registro de Incidencias, donde se recoja cualquier incidencia que pueda ser comunicada por las UGC.

Todas las incidencias deberán ser comprobadas y evaluadas, según parámetros y medidas establecidos en este Pliego.

Al mismo tiempo, la empresa adjudicataria se verá obligada de forma inmediata a la corrección de irregularidades o alteraciones que se produjesen en la ejecución del servicio.

El seguimiento de la prestación del servicio por parte del Adjudicatario se realizará a cuatro niveles:

1. Mediante la creación de un equipo de trabajo permanente entre la CPCH (formado por representante/s del Órgano Evaluador) y el Adjudicatario, que se encargará de que el servicio funcione de forma correcta en todo momento.

- El personal de la CPCH podrá revisar porcentajes determinado de los volúmenes de la actividad.

- Esta labor podrá servir de base para el cálculo de alguno de los indicadores utilizados para controlar la actividad del Adjudicatario y posibles penalidades.

2. Mediante reuniones de seguimiento estructuradas de la siguiente forma:

- Reuniones periódicas de seguimiento de la operativa del día a día que se estimen convenientes. En las mismas se tratará:

  – Seguimiento de la operativa del día a día.

  – Tratamiento de incidencias de servicio.

- Reuniones mensuales de seguimiento de indicadores. En las mismas se tratará:

  – Seguimiento de niveles de servicio con el Adjudicatario (según lo previsto en el apartado 7.2 y 7.3 siguientes).

  – Revisar evolución de la prestación del servicio.

  – Analizar incidencias críticas.

- Reuniones de mejora continua, con periodicidad trimestral. En las mismas se tratará:

  – Discutir sobre sugerencias del Adjudicatario sobre opciones de optimización y mejora de procesos / procedimientos / sistemas.

  – Realizar el seguimiento de la implantación de mejoras.

3. Auditorías periódicas de cualquiera de los servicios demandados al Adjudicatario sin previo aviso por parte de la CPCH.

4. Revisión de la flota de vehículos donde se podrá comprobar la documentación acreditativa vinculada a:

A. Permiso de circulación
B. Ficha técnica con inspecciones técnicas correspondientes (ITV)
C. Póliza de seguros
D. Tarjeta de transporte de mercancías

1.2. Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS)

1.2.1. Aspectos generales

Los acuerdos de nivel de servicio de las funciones a desempeñar se agrupan en:

- Niveles de actividad:
  - Distribución de mercancía desde el AC hasta su entrega a los AdC.
  - Gestión de existencias en AdC con sistema externo de gestión de existencias.
- Indicadores de calidad de servicio:
  - Adicionalmente se gestionará la calidad del servicio mediante la medición de incidencias ocurridas.

Así mismo, para los acuerdos de nivel de servicio se establecen indicadores de seguimiento mensual, de tal forma que:

- Se establece un sistema de penalidades por incumplimiento de cada uno de los ANS.
- Se solicitarán requerimientos de informes periódicos al Adjudicatario para el seguimiento básico de su función logística por parte de la CPCH.

7.2.2 Características

El nivel de servicio del Adjudicatario deberá contemplar las siguientes características:

- Disponibilidad
  - El Adjudicatario prestará el servicio en los horarios establecidos.
- Tipos de flujo logístico
  - Flujos a AdC: movimiento diario de mercancía que va desde el AC a los distintos AdC.
  - Devolución de AdC: movimiento de recogida en AdC para la devolución al AC después de ejecutar el control de calidad o bien por cuestiones de funcionamiento interno.

  - Movimiento externo entre centros: movimiento de mercancías en concepto de préstamo entre centros de la CPCH.

- Indicadores de desempeño

  - El Adjudicatario deberá reportar la información requerida para el cálculo de los indicadores de desempeño por parte de la CPCH.

  - Se llevará a cabo un seguimiento continuo del día a día de la prestación del servicio por parte del Adjudicatario a través de los mecanismos propuestos por la CPCH, así como las reuniones de seguimiento operativas necesarias y mensuales de seguimiento del desempeño del Adjudicatario.

1.3. Indicadores de desempeño

Se definen un conjunto de indicadores y valores objetivo, cuyo valor permita identificar el grado de cumplimiento por parte del Adjudicatario del nivel de servicio requerido por la CPCH.

A continuación, se muestran indicadores clave del servicio, que serán revisados por la CPCH y el Adjudicatario y que pueden ser completados con otros que vayan surgiendo a lo largo de la duración del expediente, previa revisión y aprobación por todos los implicados en el proceso.

Para reportar mensualmente, diferenciando por centro (HUJRJ, HIE, AGSNH, DCC y DHC), la actividad del servicio, el Adjudicatario deberá facilitar:

- Para las salidas de mercancía en el periodo:

  - Número de pedidos entregados.

  - Número de líneas de pedidos entregadas.

  - Número de devoluciones registradas.

  - Número de urgencias y emergencias.

Para reportar mensualmente, diferenciando por centro (HUJRJ, HIE, AGSNH, DCC y DHC), el nivel y calidad de servicio prestado, el Adjudicatario deberá facilitar la información necesaria para el cálculo de los siguientes indicadores para el periodo determinado:

- Pedidos entregados en plazo.

- Líneas de pedidos entregadas en plazo.

- Total diario clientes sin servir.
- Total puntos logísticos atendidos diarios.
- Devoluciones registradas sobre líneas de salida de mercancía.
- Número y tipo de incidencias.

Los indicadores de desempeño serán calculados por la CPCH y contrastados con el Adjudicatario durante las reuniones mensuales de seguimiento de la prestación del servicio.

El Adjudicatario, en base a lo propuesto en el presente expediente, deberá proponer el detalle de los indicadores a gestionar, con el método de cálculo de los mismos, pudiendo proponer si lo considera necesario indicadores adicionales. La CPCH será la responsable de validar la estructura definitiva de indicadores.

1.4. Nivel de servicio exigido para los indicadores de desempeño

Entregas de mercancía

Para las entregas de mercancía será necesario cumplir con el siguiente nivel de servicio.

- Entregas completadas en plazo. El Adjudicatario deberá consolidar la entrega de los pedidos internos en el día de entrega fijado en el calendario de reparto, teniendo en cuenta el horario de atención del AdC.
  - El nivel de líneas entregadas en plazo deberá de ser como mínimo del 100%.