

ACTA DE LA MESA DE CONTRATACIÓN

En la ciudad de Málaga, siendo las 09:00 horas del día 29 de agosto de 2024, se reúnen en la Sala “Biblioteca” de la Sede Central del Centro de Emergencias Sanitarias 061, así como mediante videoconferencia a través del aplicativo “Circuit”, los miembros de la Mesa de Contratación del Centro de Emergencias Sanitarias 061 del Servicio Andaluz de Salud, con la composición que se cita a continuación:

Presidente: D. José Luis García Cano, Director del Área Económica y de Servicios Generales.
Vocales: D. José M^a Carrascosa Ortega, Subdirector de Gestión Administrativa.
D.^a Eloísa María Urdiales García, Letrada de la Asesoría Jurídica de Málaga del Servicio Andaluz de Salud.
D.^a María Sierra Ballesteros Onieva, en representación de la Intervención Provincial del Servicio Andaluz de Salud.
Secretario: D. Juan Alberto Rosas Fernández, Jefe de Servicio de Gestión y Servicios.

Al existir el quorum necesario, el Presidente declara constituida la Mesa de Contratación para tratar los asuntos incluidos en el orden del día y que se citan a continuación:

1.- Expediente 0000229/2024 (CONTR 2024 0000653847) - SERVICIO DE OPERACIÓN Y SUPERVISIÓN DE SALUD RESPONDE.

Procedimiento: abierto, tramitación ordinaria.

Presupuesto base de licitación, IVA incluido: 23.191.905,08 €

Valor estimado, IVA excluido: 29.523.730,75 €

Fin de plazo de presentación de ofertas: 01/08/2024 a las 15:00 horas.

Fase del procedimiento: Evaluación de la adecuación de las propuestas presentadas a las prescripciones establecidas en pliegos y valoración de criterios de adjudicación no automáticos.

2.- Ruegos y preguntas, en su caso.

3.- Aprobación, en su caso, del acta de la sesión.

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 evaluables mediante un juicio de valor o no automáticos.

Resumen de la puntuación otorgada a las propuestas valoradas cuya justificación queda recogida en el informe técnico, según las especificaciones de valoración establecidas en ANEXO II del cuadro resumen del PCAP.

Centro de Emergencias Sanitarias 061

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	JOSE LUIS GARCIA CANO	29/08/2024	
	JUAN ALBERTO ROSAS FERNANDEZ		
VERIFICACIÓN	Pk2jm4D45VV957L5D5B4RCGAT3MQA6	PÁG. 1/3	



RESUMEN DE LA PUNTUACIÓN OBTENIDA POR LAS PERSONAS LICITADORAS ILUNION EMERGENCIAS, S.A. y UTE SERVINFORM, S.A. - BETAN, S.A., EN LOS CRITERIOS EVALUABLES MEDIANTE UN JUICIO DE VALOR O NO AUTOMÁTICOS:

CUADRO RESUMEN DE PUNTUACIÓN ALCANZADA: UTE SERVINFORM S.A BETAN S.A.

Nº orden criterio	Criterio	Nº orden subcriterio	Puntuación asignada	Puntuación total
2	Plan de Gestión del Servicio	2.1	4	8
		2.2	2	
		2.3	1	
		2.4	1	
3	Plan de Contingencias establecido	3.1	4	7,5
		3.2	2,5	
		3.3	1	
4	Plan de Transición	4.1	2	4
		4.2	2	
5	Plan de Formación	5.1	2	3
		5.2	1	

PUNTUACIÓN TOTAL ALCANZADA: 22,5

CUADRO RESUMEN DE PUNTUACIÓN ALCANZADA: ILUNION EMERGENCIAS S.A.

Nº orden criterio	Criterio	Nº orden subcriterio	Puntuación asignada	Puntuación total
2	Plan de Gestión del Servicio	2.1	8	20
		2.2	4	
		2.3	4	
		2.4	4	
3	Plan de Contingencias establecido	3.1	7	15
		3.2	5	
		3.3	3	
4	Plan de Transición	4.1	3	4
		4.2	1	
5	Plan de Formación	5.1	3	5
		5.2	2	

PUNTUACIÓN TOTAL ALCANZADA: 44

Centro de Emergencias Sanitarias 061

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	JOSE LUIS GARCIA CANO	29/08/2024	
	JUAN ALBERTO ROSAS FERNANDEZ		
VERIFICACIÓN	Pk2jm4D45VV957L5D5B4RCGAT3MQA6	PÁG. 2/3	



Examinado el informe técnico, la Mesa de Contratación acuerda:

1º Que las propuestas presentadas por las personas licitadoras ILUNION EMERGENCIAS, S.A. y UTE SERVINFORM, S.A. – BETAN, S.A., cumplen los requisitos establecidos en el Pliego de Prescripciones Técnicas.

2º La puntuación obtenida por las personas licitadoras ILUNION EMERGENCIAS, S.A. y UTE SERVINFORM, S.A. – BETAN, S.A., en la valoración de los criterios evaluables mediante un juicio de valor o no automáticos, supera el umbral mínimo de puntuación establecido en el ANEXO II del cuadro resumen del PCAP (50 por ciento de la puntuación global de los criterios de adjudicación NO automáticos: 22,5 puntos) necesarios para continuar en el proceso selectivo.

3º Asumir la valoración de la propuesta de las personas licitadoras ILUNION EMERGENCIAS, S.A. y UTE SERVINFORM, S.A. – BETAN, S.A., recogida en el informe que se adjunta, tanto en cuanto a su puntuación como a su justificación.

2.- Ruegos y preguntas, en su caso.

No se formulan.

3.- Aprobación, en su caso, del acta de la sesión.

Se aprueba el acta de esta sesión por unanimidad de los miembros de la mesa, que declaran la ausencia de conflicto de intereses, de conformidad con lo previsto en el artículo 64 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público.

Sin más asuntos que tratar se levanta la sesión, siendo las 09:30 horas, del que como Secretario certifico con el V.º B.º del Presidente.

El Secretario

V.º B.º. El Presidente

Juan Alberto Rosas Fernández

José Luis García Cano

Centro de Emergencias Sanitarias 061

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma> indicando el código de VERIFICACIÓN

FIRMADO POR	JOSE LUIS GARCIA CANO JUAN ALBERTO ROSAS FERNANDEZ	29/08/2024
VERIFICACIÓN	Pk2jm4D45VV957L5D5B4RCGAT3MQA6	PÁG. 3/3



SaludResponde

Informe sobre la adecuación de las propuestas presentadas a las prescripciones establecidas en pliegos, así como la propuesta de puntuación sobre la base de los criterios de adjudicación evaluables mediante un juicio de valor o no automáticos, conforme a la designación para ello por el Director Gerente del Centro de Emergencias Sanitarias 061 del Servicio Andaluz de Salud de fecha 2/8/2024

EXPEDIENTE 0000229/2024: Servicio de Operación y Supervisión de Salud Responde

La información contenida en el presente informe está sujeta al régimen de confidencialidad que se establece en el artículo 133 de la Ley 9/2017 de 8 de noviembre de Contratos del Sector Público. Por ello, se realiza la referencia a la empresa en cada supuesto sin que proceda la transcripción o copia en el presente informe.

Las empresas licitadoras que se valoran son las siguientes:

- **UTE SERVIFORM S.A BETAN S.A.**
- **ILUNION EMERGENCIAS S.A**

La valoración se ha realizado de acuerdo a los siguientes criterios de adjudicación evaluables y establecidos en el Pliego de Clausulas Administrativas Particulares (PCAP).

Salud Responde
Centro de Emergencias Sanitarias

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN				
FIRMADO POR	MARIA ENCARNACION FERNANDEZ MARTINEZ	FECHA	26/08/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jm43W6SBJN3WTTN6GXKHMAQJG66	PÁGINA	1/17	

Criterios evaluables mediante juicio de valor o no automáticos

PUNTUACIÓN GLOBAL: 45 puntos

N.º Orden Criterio	Criterio	Puntos máximos	Nº Orden subcriterio	Descripción	Ponderación (puntos)
2	PLAN DE GESTIÓN DEL SERVICIO (Plan de gestión del servicio es la propuesta de cada licitador de un diseño sobre la mejor forma de manejar la prestación del servicio de salud responde teniendo en cuenta la cartera de servicios, donde se establecerá la estructura organizativa, el dimensionamiento diario/semanal/mensual de los gestores, así como el sistema de evaluación propuesto, así como modelo de incentiación y conciliación de los profesionales del servicio)	20	2.1	Se valorará la idoneidad de la estructura organizativa propuesta por el licitador para la gestión del servicio, en relación con el dimensionamiento de la plantilla de gestores según la cartera de servicio y la distribución en sala tanto diaria como semanal, con el control de los tiempos efectivos de operación, los tiempos de descanso y PVD establecidos, que deberán seguir para maximizar la actividad teniendo en cuenta lo recogido en el convenio colectivo del sector, con especial incidencia a los cambio de turno, así como la adecuación a los protocolos, según las Unidades de operación integradas (UOPI) . (máximo 8 puntos) Obtendrá la máxima puntuación la propuesta mejor orientada a las necesidades del servicio. El resto de ofertas se valorará proporcionalmente en comparación con la propuesta mejor valorada.	8
			2.2	Se valorará el sistema de evaluación de la prestación del servicio, donde se establecerá el cumplimiento de los aspectos y criterios de calidad, el modelo de obtención de información adicional para ser tenidos en cuenta para valorar el correcto funcionamiento del servicio así como plan de acción de mejoras necesarias, teniendo en cuenta en dicho sistema, entre otros, indicadores de servicio, trazabilidad del servicio, sistema de auditoría, adecuación a los protocolos y procedimientos de trabajo y satisfacción de los usuarios, incluyendo en el sistema a evaluar la propuesta de modelo de gobernanza dentro del servicio y de seguimiento con la Dirección de Salud Responde (máximo 4 puntos) Obtendrá la máxima puntuación la propuesta mejor orientada a las necesidades del servicio. El resto de ofertas se valorará proporcionalmente en comparación con la propuesta mejor valorada.	4
			2.3	Se valorarán las actuaciones propuestas ante las desviaciones que se produzcan en los procesos de gestión de los servicios, así como los mecanismos que se adoptarán en caso de dichas desviaciones o incumplimientos en la gestión del servicio. Mejoras propuestas del Manual de Estilo de Salud Responde. (máximo 4 puntos) Obtendrá la máxima puntuación la propuesta mejor orientada a las necesidades del servicio. El resto de ofertas se valorará proporcionalmente en comparación con la propuesta mejor valorada.	4
			2.4	Se valorarán los planes y medidas de incentiación y conciliación de la vida familiar propuestos en beneficio de los trabajadores que se adscriben al servicio objeto del contrato. (máximo 4 puntos) Obtendrá la máxima puntuación la propuesta mejor orientada a las necesidades del servicio. El resto de ofertas se valorará proporcionalmente en comparación con la propuesta mejor valorada.	4

Salud Responde
Centro de Emergencias Sanitarias

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN				
FIRMADO POR	MARIA ENCARNACION FERNANDEZ MARTINEZ	FECHA	26/08/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jm43W6SBJN3WTTN6GXKHMAQJG66	PÁGINA	2/17	

3	PLAN DE CONTINGENCIAS ESTABLECIDO (Un plan de contingencia es la estrategia de respaldo del servicio donde se establecerá la respuesta si la ocurrencia de eventos imprevistos afectan a la prestación del servicio)	15	3.1	Se valorará la adecuación a las necesidades del servicio del plan de acción para gestionar las ausencias de gestores no previstas, para dar la respuesta lo más inmediata posible y garantizar la cobertura sin afectación al funcionamiento de la sala para cada uno de los perfiles, valorándose la cobertura inmediata o con menor carga de las ausencias no previstas en términos de hora/s. Hasta 7 puntos. Obtendrá la máxima puntuación la propuesta mejor orientada a las necesidades del servicio. El resto de ofertas se valorará proporcionalmente en comparación con la propuesta mejor valorada.	7
			3.2	Se valorará el plan de acción para hacer frente a los incrementos repentinos de la demanda, y estrategias y herramientas que garantizarán su cumplimiento, valorándose la adecuación a las necesidades del servicio de las acciones que permitan incrementar el número de gestores o cualquier otro instrumento o herramienta que permita dar respuesta a esos incrementos repentinos de la demanda. Hasta 5 puntos. Obtendrá la máxima puntuación la propuesta mejor orientada a las necesidades del servicio. El resto de ofertas se valorará proporcionalmente en comparación con la propuesta mejor valorada.	5
			3.3	Se valorarán los compromisos concretos de modelos que aseguren disponibilidad para incrementar el volumen de gestores y los plazos de tiempo en el que estarán plenamente operativos, valorándose el número de gestores y el menor plazo de tiempo de operatividad de los mismos en términos de hora/s. Hasta 3 puntos. Obtendrá la máxima puntuación la propuesta mejor orientada a las necesidades del servicio. El resto de ofertas se valorará proporcionalmente en comparación con la propuesta mejor valorada.	3

4	PLAN DE TRANSICIÓN (Un plan de transición es la propuesta de cada licitador de como organizará la transferencia de procesos y conocimientos necesarios para el inicio y finalización del servicio)	5	4.1	PLAN DE INICIO DE CONTRATO Se valorará el grado de adecuación a las necesidades del servicio del plan de transición propuesto en relación con las tareas, herramientas y calendario para garantizar la transición para el inicio de la prestación sin afectación al servicio y garantizando el mantenimiento de los indicadores de calidad durante la transición, en el mismo se valorará la especificación de las tareas en relación con la cartera de servicios, la distribución del dimensionamiento de los gestores, así como la calendarización de dichas tareas y las herramientas de sistema de información que se utilizarán en la misma. Hasta 3 puntos. Obtendrá la máxima puntuación la propuesta mejor orientada a las necesidades del servicio. El resto de ofertas se valorará proporcionalmente en comparación con la propuesta mejor valorada.	3
			4.2	PLAN DE FINALIZACIÓN DEL CONTRATO Se valorará el grado de adecuación a las necesidades del servicio del plan de transición propuesto en relación con las tareas, herramientas y calendario para la transferencia de documentación y conocimientos al nuevo adjudicatario al finalizar el contrato, en el mismo se valorará especificando de las tareas en relación con la cartera de servicios, la distribución del dimensionamiento de los gestores, así como la calendarización de dichas tareas y las herramientas de sistema de información que se utilizarán en la misma. Hasta 2 puntos. Obtendrá la máxima puntuación la propuesta mejor orientada a las necesidades del servicio. El resto de ofertas se valorará proporcionalmente en comparación con la propuesta mejor valorada.	2

5	PLAN DE FORMACIÓN. Se valorará el Plan de formación, tanto en los procesos de incorporación de nuevos gestores y restantes perfiles profesionales, como en la formación continua del personal adscrito al servicio.	5	5.1	Se valorarán los diferentes Planes de formación continua en atención al análisis de necesidades y metodología, diferenciando los distintos perfiles profesionales implicados en la gestión, valorándose la herramienta según la metodología, el catálogo de formación prevista, así como el retorno de la inversión (ROI) en formación previsto y la propuesta de medición del ROI. (máximo 3 puntos). Obtendrá la máxima puntuación la propuesta mejor orientada a las necesidades del servicio. El resto de ofertas se valorará proporcionalmente en comparación con la propuesta mejor valorada.	3
			5.2	Se valorarán los sistemas e-learning de aprendizaje y herramientas específicas para apoyo a la formación, así como todo aquello que represente un valor en este apartado para la prestación del servicio, valorándose igualmente el ROI y la medición sobre el mismo propuesta. (máximo 2 puntos). Obtendrá la máxima puntuación la propuesta mejor orientada a las necesidades del servicio. El resto de ofertas se valorará proporcionalmente en comparación con la propuesta mejor valorada.	2

Salud Responde
Centro de Emergencias Sanitarias

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma> indicando el código de VERIFICACIÓN

FIRMADO POR	MARIA ENCARNACION FERNANDEZ MARTINEZ	FECHA	26/08/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jm43W6SBJN3WTTN6GXKHMAQJG66	PÁGINA	3/17	

Valoración de oferta y razones en las 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. Las dos propuestas cumplen con los requisitos establecidos en el Pliego de Prescripciones Técnicas (PPT).

Criterio 2: Plan de Gestión del servicio

El Plan de gestión del servicio es la propuesta de cada licitador de un diseño sobre la mejor forma de manejar la prestación del servicio de Salud Responde teniendo en cuenta la cartera de servicios donde se establecerá la estructura organizativa, el dimensionamiento diario/semanal/mensual de los gestores, así como el sistema de evaluación propuesto y el modelo de incentiación y conciliación de los profesionales del servicio.

- Subcriterio 2.1: se valorará la idoneidad de la estructura organizativa propuesta por el licitador para la gestión del servicio, en relación con el dimensionamiento de la plantilla de gestores según la cartera de servicios y la distribución de la sala tanto diaria como semanal, con el control de los tiempos efectivos de operación, los tiempos de descanso y los PVD establecidos, que deberán seguir para maximizar la actividad teniendo en cuenta lo recogido en el convenio colectivo del sector, con especial incidencia a los cambios de turno, así como la adecuación a los protocolos, según las Unidades de Operación Integradas (UOPI). **Máximo 8 puntos.**

Obtendrá la máxima puntuación la propuesta mejor orientada a las necesidades del servicio. El resto de ofertas se valorará proporcionalmente en comparación con la propuesta mejor valorada.

UTE SERVIFORM S.A BETAN S.A.

- o Se valora positivamente la estructura organizativa propuesta por el licitador resaltando la figura de Coordinador del servicio de Actividades complementarias y de soporte.
- o Se valora positivamente el modelo propio gestión de la demanda, es decir un modelo de gestión de la carga de trabajo y la herramienta propuesta para el ajuste de la previsión aportando eficiencia y productividad en el servicio.

Salud Responde
Centro de Emergencias Sanitarias

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN				
FIRMADO POR	MARIA ENCARNACION FERNANDEZ MARTINEZ	FECHA	26/08/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jm43W6SBJN3WTTN6GXKHMAQJG66	PÁGINA	4/17	

ILUNION EMERGENCIAS S.A.

- Se valora positivamente el dimensionamiento general de servicio y desglosado por perfiles (gestores, supervisores, personal de actividades complementarias) en función de la curva de llamadas y planteando un escenario de alta actividad y otro de baja actividad, además de recoger en el apartado: “consideraciones de este dimensionamiento” las principales casuísticas que pueden darse y la separación entre las horas diurnas y nocturnas.
- Se valora positivamente el organigrama de la estructura planteado para la dedicación al proyecto teniendo en cuenta la formación exigida a los profesionales de cada grupo.
- Se valora positivamente la organización de PVD y tiempos de descanso junto con el generador de pausas y descansos (herramienta que permite el reparto en función de la carga de trabajo prevista y del número de agentes dimensionados) que se incluyen adaptando estos tiempos al volumen de llamadas repartidos de manera homogénea y cumpliendo con lo establecido en el III Convenio Colectivo de Ámbito Estatal del Sector de Contact Center.
- Se valora positivamente el planteamiento propuesto en cuanto a la organización de los trabajadores por colores en las diferentes salas para una mayor organización del servicio. Se asigna un color a los trabajadores dependiendo de la franja horaria en la que preste sus servicios.
- Se valoran positivamente las medidas propuestas para la optimización del servicio durante los cambios de turno de los profesionales (evitar pausas o PVD del resto del personal en ese tramo horario, sistemas escalados de entrada y salida...), el dimensionamiento planteado especificado por días de la semana y por franja horaria concreta tanto para el personal gestor como supervisor.

Conclusiones

Se asigna la máxima puntuación: 8 puntos a la empresa Ilunion Emergencias. Se asigna la máxima puntuación tras estudiar de manera detallada diferentes aspectos a tener en cuenta en el dimensionamiento de la plantilla del personal gestor y supervisor dependiendo del volumen de llamadas y día de la semana y el planteamiento de medidas concretas para evitar el descenso en los niveles del servicio durante los cambios de turno. Se plantea un ejemplo concreto haciendo el cálculo de cobertura con la plantilla base (sin horas adicionales) con el objetivo de maximizar y optimizar los recursos a través de la correcta gestión y organización del personal. La empresa UTE SERIFORM S.A. BETAN S.A alcanza una puntuación final de 4 puntos.

Salud Responde
Centro de Emergencias Sanitarias

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN				
FIRMADO POR	MARIA ENCARNACION FERNANDEZ MARTINEZ	FECHA	26/08/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jm43W6SBJN3WTTN6GXKHMAQJG66	PÁGINA	5/17	

Subcriterio 2.2: Se valorará el sistema de evaluación de la prestación del servicio, donde se establecerá el cumplimiento de los aspectos y criterios de calidad, el modelo de obtención de información adicional para valorar el correcto funcionamiento del servicio así como el plan de acción de mejoras necesarias teniendo en cuenta en dicho sistema entre otros los indicadores del servicio, trazabilidad del servicio, sistema de auditoría, adecuación a los protocolos y procedimientos de trabajo y satisfacción de los usuarios, incluyendo en el sistema a evaluar la propuesta de modelo de gobernanza dentro del servicio y de seguimiento con la Dirección de Salud Responde. **Máximo 4 puntos.**

Obtendrá la máxima puntuación la propuesta mejor orientada a las necesidades del servicio. El resto de ofertas se valorará proporcionalmente en comparación con la propuesta mejor valorada.

UTE SERVIFORM S.A BETAN S.A.

- Se valora positivamente la creación de ceremonias (reuniones sistemáticas), el daily-planing (reunión al inicio del turno para realizar balance del día previo) la periodicidad planteada en cada una de las reuniones y el contenido así como los objetivos que se pretenden alcanzar en cada una de las ceremonias.
- Se valora positivamente el sistema de auditoría propuesto para la medición de la calidad mediante portal web propio en base a las necesidades detectadas previamente.

ILUNION EMERGENCIAS S.A.

- Se valora positivamente la gestión planteada ante quejas y reclamaciones recibidas tanto internas como de usuarios y la medición por periodos concretos de dicho ítem con el objetivo de mantener los niveles de satisfacción tanto propios como de los usuarios.
- Se valora positivamente el Plan de Humanización propuesto en el Anexo I para su incorporación al servicio Salud Responde.
- Se valora positivamente los ítems recogidos en las tablas de “objetivos y seguimiento” de todas las categorías: gestores, supervisores, responsables, estadístico, planificador y personal complementario junto con los parámetros de calidad, requisitos de calidad y periodo de medición que se plantean con el objetivo de cumplir los criterios de calidad necesarios.
- Se valora positivamente la herramienta de calidad automatizada compuesta por tres módulos diferenciados con el objetivo de disminuir al máximo el criterio subjetivo de las evaluaciones de calidad.

Salud Responde
Centro de Emergencias Sanitarias

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN				
FIRMADO POR	MARIA ENCARNACION FERNANDEZ MARTINEZ	FECHA	26/08/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jm43W6SBJN3WTTN6GXKHMAJG66	PÁGINA	6/17	

Conclusiones

Se asigna la máxima puntuación: 4 puntos a la empresa Ilunion Emergencias tras estudiar de manera detallada las propuestas de mejora planteadas tanto de nueva incorporación como las modificaciones en las ya existentes con el objetivo de aumentar los niveles de calidad del servicio mediante métodos de evaluación objetivos. Se valora positivamente el disponer de la certificación ENS nivel alto por ser la máxima certificación relativa a seguridad en datos. La empresa UTE SERVIFORM S.A. BETAN S.A alcanza una puntuación final de 2 puntos.

Subcriterio 2.3: se valorarán las actuaciones propuestas ante las desviaciones que se produzcan en los procesos de gestión de los servicios, así como los mecanismos que se adoptarán en caso de dichas desviaciones o incumplimientos en la gestión del servicio. Mejoras propuestas del Manual de Estilo de Salud Responde. **Máximo 4 puntos.**

Obtendrá la máxima puntuación la propuesta mejor orientada a las necesidades del servicio. El resto de ofertas se valorará proporcionalmente en comparación con la propuesta mejor valorada.

UTE SERVIFORM S.A BETAN S.A.

- Se valora positivamente la fidelización del personal mediante medidas que aumenten el sentido de pertenencia y la medición del clima laboral para poder desarrollar planes de mejora.

ILUNION EMERGENCIAS S.A.

- Se valora positivamente la diferenciación del tipo de desviaciones que pueden surgir y las medidas a llevar a cabo en cada una de las desviaciones (desviaciones en los índices del servicio, desviaciones del personal gestor...)
- Se valora positivamente el compromiso de mejora y revisión del contenido de los informes elaborados por el personal de Formación y Calidad
- Se valora positivamente la mejora propuesta del Manual de Estilo Salud Responde
- Se valora positivamente la **proactividad** que se pretende fomentar por parte de los propios profesionales en las relaciones con el usuario, generando que propio profesional se implique al máximo haciendo conocer al usuario aquellos detalles que desconoce y que por lo tanto no ha consultado.

Salud Responde
Centro de Emergencias Sanitarias

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN				
FIRMADO POR	MARIA ENCARNACION FERNANDEZ MARTINEZ	FECHA	26/08/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jm43W6SBJN3WTTN6GXKHMAQJG66	PÁGINA	7/17	

Conclusiones

Se asigna la máxima puntuación: 4 puntos a la empresa Ilunion Emergencias. La empresa UTE SERVIFORM S.A. BETAN S.A alcanza una puntuación final de 1 puntos. Resaltar que, aunque ambas empresas proponen mejoras en el Manual de Estilo Salud Responde, solo se le valora a una de ellas por recoger las medidas de mejora que más se ajustan al funcionamiento del servicio.

Subcriterio 2.4: 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. **Máximo 4 puntos.**

Obtendrá la máxima puntuación la propuesta mejor orientada a las necesidades del servicio. El resto de ofertas se valorará proporcionalmente en comparación con la propuesta mejor valorada.

UTE SERVIFORM S.A BETAN S.A.

- Se valoran positivamente los mecanismos de retribución propuestos para los profesionales además de los incentivos económicos en los programas de reconocimiento.

ILUNION EMERGENCIAS S.A.

- Se valora positivamente las medidas propuestas de conciliación a la hora de elaborar el cuadrante de trabajo (por ejemplo la adecuación en la secuencia de turnos) y con especial atención a los casos más complejos como por ejemplo parejas con hijos en los que ambos progenitores trabajen en el servicio Salud Responde
- Se valoran positivamente las acciones de Comunicación Activa con los trabajadores y los beneficios sociales que se enumeran
- Se valoran positivamente las diferentes ayudas planteadas como el acceso a los beneficios sociales del grupo ONCE, las ayudas a la familia como el comedor escolar o el campamento infantil, las ayudas para actividades extraescolares concretas, libros de texto...
- Se valora positivamente la existencia de diferentes programas de ayuda a los empleados, enumerados y justificados de manera individual por cada programa y las medidas directamente relacionadas con estos programas para la reducción del absentismo laboral junto con el Plan de Carrera profesional (permite que el profesional pueda optar a ascensos profesionales) y el Sistema de Gestión del Talento para gestionar su evolutivo profesional.

Salud Responde
Centro de Emergencias Sanitarias

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN				
FIRMADO POR	MARIA ENCARNACION FERNANDEZ MARTINEZ	FECHA	26/08/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jm43W6SBJN3WTTN6GXKHMAJG66	PÁGINA	8/17	

Conclusiones

Es importante resaltar que aunque ambas empresas generan propuestas acordes a lo que se solicita, muchas de estas propuestas se plantean de manera muy genérica, es decir, no se especifican medidas concretas y aplicables y por lo tanto no se valora como aspecto positivo. Se asigna la máxima puntuación: 4 puntos a la empresa Ilunion Emergencias por enumerar diferentes programas de ayuda a los empleados, ayudas específicas descritas y medidas concretas propuestas para mejorar la conciliación familiar. La empresa UTE SERVIFORM S.A. BETAN S.A alcanza una puntuación final de 1 puntos.

Criterio 3: Plan de Contingencias establecido

Un Plan de Contingencia es la estrategia de respaldo del servicio donde se establecerá la respuesta si la ocurrencia de eventos imprevistos afectan a la prestación del servicio.

Subcriterio 3.1: se valorará la adecuación a las necesidades del servicio del plan de acción para gestionar las ausencias de gestores no previstas, para dar la respuesta lo más inmediata posible y garantizar la cobertura sin afectación al funcionamiento de la sala para cada uno de los perfiles, valorándose la cobertura inmediata o con menor cronología de las ausencias no previstas en términos de hora/s. **Máximo 7 puntos.**

Obtendrá la máxima puntuación la propuesta mejor orientada a las necesidades del servicio. El resto de ofertas se valorará proporcionalmente en comparación con la propuesta mejor valorada.

UTE SERVIFORM S.A BETAN S.A.

- Se valora positivamente la existencia de un equipo/personal de respaldo capacitado y formado para poder dar respuesta ante situaciones de ausencias no previstas
- Se valora positivamente la existencia de turnos de guardia con horario rotatorio para dar respuesta de manera inmediata ante situaciones concretas de ausencias imprevistas
- Se valora positivamente la propuesta de la empresa incorporación de programas de Bienestar y motivación del personal con el objetivo ayuden a reducir el estrés y las ausencias imprevistas junto con el reconocimiento e incentivos a los profesionales que de manera voluntaria cubran turnos adicionales para gestionar las ausencias no previstas.
- Se valora positivamente el canal de comunicación propuesto utilizando aplicaciones de mensajería instantánea y alertas automáticas para informar a los profesionales sobre turnos a cubrir en momentos de ausencias imprevistas.

Salud Responde
Centro de Emergencias Sanitarias

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN				
FIRMADO POR	MARIA ENCARNACION FERNANDEZ MARTINEZ	FECHA	26/08/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jm43W6SBJN3WTTN6GXKHMAQJG66	PÁGINA	9/17	

ILUNION EMERGENCIAS S.A.

- Se valora positivamente el planteamiento para obtener una reorganización inmediata de la sala y poder dar respuesta a situaciones concretas de ausencias imprevistas hasta la incorporación de profesionales. En este punto se valora la reorganización de los PVD (adelantar o atrasar)...
- Se valoran positivamente las medidas propuestas en el plan de contingencia diferenciadas por perfiles ante ausencias imprevistas: gestores, supervisores... junto con el modelo de compromiso voluntario de disponibilidad que se le entregará a los trabajadores.
- Se valora positivamente el plan de contingencia propuesto para situaciones concretas de ausencias imprevistas teniendo en cuenta diferentes tramos horarios cortos o días concretos de la semana en los que exista una mayor actividad.
- Se valora positivamente la creación del grupo especial de apoyo para los profesionales que se encuentren con contrataciones en jornada parcial a menos de 39 horas junto con los incentivos/beneficios que se especifican y el número mínimo de integrantes que debe tener este grupo.
- Se valora positivamente el uso de IA y las automatizaciones concretas para dar respuesta de manera puntual a situaciones de ausencias imprevistas superiores a lo habitual.
- Se valora positivamente la existencia de una bolsa de trabajo específica y el proceso de selección de personal propuesto explicado por etapas incluyendo diferentes pruebas a superar durante el proceso de selección.
- Se valora positivamente la clasificación de las medidas en base a tiempos, es decir que se proponen medidas concretas para disponer de personal en un plazo de 30 minutos o de manera inmediata.

Conclusiones

Se asigna la máxima puntuación: 7 puntos a la empresa Ilunion Emergencias por especificar de manera concreta el proceso selectivo de personal junto con las pruebas concretas que ha de superar para formar parte de la bolsa de trabajo de los profesionales, considerando estas pruebas fundamentales para que los profesionales seleccionados aporten al servicio la calidad necesaria además de la fluidez y agilidad que nos caracteriza. La empresa UTE SERVIFORM S.A. BETAN S.A alcanza una puntuación final de 4 puntos.

Subcriterio 3.2: se valorará el plan de acción para hacer frente a los incrementos repentinos de la demanda y estrategias y herramientas que garantizarán su cumplimiento, valorándose la adecuación a las necesidades del servicio de las acciones que permitan incrementar el número de gestores o cualquier otro instrumento o herramienta que permita dar respuesta a esos incrementos repentinos de la demanda.

Máximo 5 puntos.

Salud Responde
Centro de Emergencias Sanitarias

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN				
FIRMADO POR	MARIA ENCARNACION FERNANDEZ MARTINEZ	FECHA	26/08/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jm43W6SBJN3WTTN6GXKHMAQJG66	PÁGINA	10/17	

Obtendrá la máxima puntuación la propuesta mejor orientada a las necesidades del servicio. El resto de ofertas se valorará proporcionalmente en comparación con la propuesta mejor valorada.

UTE SERVIFORM S.A BETAN S.A.

- Se valora positivamente la selección de personal por campañas para poder dar respuesta a campañas o eventos sin planificar previamente.

ILUNION EMERGENCIAS S.A.

- Se valora positivamente la reorganización de los PVD ante situaciones concretas de incrementos repentinos de la demanda, pudiendo los profesionales tomar sus pausas visuales en cuanto la situación lo permita.
- Se valora positivamente la reordenación de perfiles en momentos concretos para dar respuesta durante un tiempo limitado al aumento repentino de la demanda.

Conclusiones

Se asigna la máxima puntuación: 5 puntos a la empresa Ilunion Emergencias por enumerar medidas concretas a ejecutar ante situaciones de aumento repentino de la demanda teniendo en cuenta que estos aumentos repentinos pueden tener una duración muy puntual y concreta o pueden ser más sostenidos en el tiempo, para ello se desglosan todas las medidas resaltadas anteriormente detallando para cada una de ellas el perfil profesional afectado (gestor, supervisor, personal complementario...) y el desarrollo de medidas para dar respuesta a cada perfil. La empresa UTE SERVIFORM S.A. BETAN S.A alcanza una puntuación final de 2,5 puntos.

Subcriterio 3.3: se valorarán los compromisos concretos de modelos que aseguren disponibilidad para incrementar el volumen de gestores y los plazos de tiempo en el que estarán plenamente operativos, valorándose el número de gestores y el menor plazo de tiempo de operatividad de los mismos en términos de hora/s. **Máximo 3 puntos.**

Obtendrá la máxima puntuación la propuesta mejor orientada a las necesidades del servicio. El resto de ofertas se valorará proporcionalmente en comparación con la propuesta mejor valorada.

Salud Responde
Centro de Emergencias Sanitarias

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN				
FIRMADO POR	MARIA ENCARNACION FERNANDEZ MARTINEZ	FECHA	26/08/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jm43W6SBJN3WTTN6GXKHMAQJG66	PÁGINA	11/17	

UTE SERVIFORM S.A BETAN S.A.

- Se valora positivamente los incentivos a profesionales tras referencias de posibles candidatos y su resultado como recomendación exitosa.

ILUNION EMERGENCIAS S.A.

- Se valora positivamente las condiciones para seguir perteneciendo a la bolsa de trabajo tras la superación de las pruebas con objetivo de asegurar que los/as candidatos/as de dicha bolsa se encuentran disponibles para ofrecer la cobertura del servicio en el momento que les sea solicitado.
- Se valora positivamente la participación del resto del equipo en la organización de la sala ante situaciones y la recepción de llamadas por parte del resto de profesionales permitiendo un balanceo entre profesionales de diferentes servicios que físicamente se encuentran en el mismo centro y pertenecen a la misma empresa. (Proyecto balanceo)
- Se valora positivamente los beneficios e incentivos para el personal a tiempo completo que forme parte del grupo de apoyo de manera voluntaria

Conclusiones

Se asigna la máxima puntuación: 3 puntos a la empresa Ilunion Emergencias por detallar la formación a impartir por carteras de servicios y por perfiles profesionales, adjuntando un modelo de ficha propuesto en el que se recoge toda la información indicada anteriormente. La empresa UTE SERVIFORM S.A. BETAN S.A alcanza una puntuación final de 1 puntos.

Criterio 4: Plan de Transición

Un Plan de Transición es la propuesta de cada licitador de cómo organizará la transferencia de procesos y conocimientos necesarios para el inicio y finalización del servicio.

Subcriterio 4.1: Plan de inicio del contrato. Se valorará el grado de adecuación a las necesidades del servicio del plan de transición propuesto en relación con las tareas, herramientas y calendario para garantizar la transición para el inicio de la prestación sin afectación al servicio y garantizando el mantenimiento de los indicadores de calidad durante la transición, en el mismo se valorará la especificación de las tareas en relación con la cartera de servicios, la distribución del dimensionamiento de los gestores, así como la calendarización de dichas tareas y las herramientas de sistema de información que se utilizarán en la misma. **Máximo 3 puntos.**

Obtendrá la máxima puntuación la propuesta mejor orientada a las necesidades del servicio. El resto de ofertas se valorará proporcionalmente en comparación con la propuesta mejor valorada.

Salud Responde
Centro de Emergencias Sanitarias

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN				
FIRMADO POR	MARIA ENCARNACION FERNANDEZ MARTINEZ	FECHA	26/08/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jm43W6SBJN3WTTN6GXKHMAQJG66	PÁGINA	12/17	

UTE SERVIFORM S.A BETAN S.A.

- Se valora positivamente el equipo de transición propuesto con las figuras planteadas como líder y la actuación de cada figura dependiendo de la etapa (pre-transición y transición).
- Se valora positivamente el plan de Gestión de Riesgos con las acciones/recomendaciones asociadas como la localización de las áreas problemáticas o la disponibilidad de un registro auditable. Los riesgos se clasifican según su naturaleza para posteriormente mitigarlos con medidas concretas.

ILUNION EMERGENCIAS S.A.

- Se valoran positivamente las actuaciones a seguir durante la fase de transición, concretamente las citaciones a los diferentes grupos o colectivos y las reuniones propuestas.
- Se valora positivamente la calendarización de las acciones durante las diferentes fases indicando: acción concreta, duración y diferentes casuísticas.
- Se valora positivamente la presencia física y las medidas que se especifican con el objetivo de que el intercambio se lleve a cabo con las máximas garantías

Conclusiones

Se asigna la máxima puntuación: 3 puntos a la empresa Ilunion Emergencias por detallar en el calendario las acciones previstas dentro de cada fase, la duración de cada acción. La empresa UTE SERVIFORM S.A. BETAN S.A alcanza una puntuación final de 2 puntos.

Subcriterio 4.2: Plan de finalización del contrato. Se valorará el grado de adecuación a las necesidades del servicio del plan de transición propuesto en relación con las tareas, herramientas y calendario para la transferencia de documentación y conocimientos al nuevo adjudicatario al finalizar el contrato, en el mismo se valorará especificando de las tareas en relación con la cartera de servicios, la distribución del dimensionamiento de los gestores, así como la calendarización de dichas tareas y las herramientas de sistema de información que se utilizarán en la misma. **Máximo 2 puntos.**

Obtendrá la máxima puntuación la propuesta mejor orientada a las necesidades del servicio. El resto de ofertas se valorará proporcionalmente en comparación con la propuesta mejor valorada.

Salud Responde
Centro de Emergencias Sanitarias

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN				
FIRMADO POR	MARIA ENCARNACION FERNANDEZ MARTINEZ	FECHA	26/08/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jm43W6SBJN3WTTN6GXKHMAQJG66	PÁGINA	13/17	

UTE SERVIFORM S.A BETAN S.A.

- Se valora positivamente la creación del Comité propuesto para la coordinación y seguimiento de las actividades durante la Fase de Transición para que todo el proceso se lleve a cabo con la mínima interferencia posible tanto en el servicio Salud Responde como en la ciudadanía prestando especial relevancia a la gestión de la calidad durante el periodo de transición.
- Se valora positivamente el plan de acción propuesto para los proyectos que se encuentran en curso durante esta etapa.

ILUNION EMERGENCIAS S.A.

- Se valora positivamente la calendarización propuesta, en concreto las acciones específicas recogidas en la fase de finalización y post-entrega con la presencia física en el servicio Salud Responde durante el día de la transición del equipo responsable propuesto por la empresa Ilunion Emergencias asegurando una transición sin incidencias durante todos los cambios de turno de los profesionales.

Conclusiones

Se asigna la máxima puntuación: 2 puntos a la empresa UTE SERVIFORM S.A. BETAN S.A por recoger en la hoja de ruta las principales casuísticas durante esta etapa de transición y las diferentes medidas a implantar para gestionar dichos riesgos teniendo en cuenta la especial atención que requieren los proyectos que se encuentran en proceso de inicio durante esta etapa. La empresa Ilunion Emergencias alcanza una puntuación final de 1 punto.

Criterio 5: Plan de Formación

Se valorará el Plan de Formación, tanto en los procesos de incorporación de nuevos gestores y perfiles restantes de profesionales, como en la formación continua del personal adscrito al servicio.

Subcriterio 5.1: se valorarán los diferentes planes de formación continua en atención al análisis de necesidades y metodología, diferenciando los distintos perfiles profesionales implicados en la gestión, valorándose la herramienta según la metodología, el catálogo de formación prevista, así como el retorno de la inversión (ROI) en formación previsto y la propuesta de medición del ROI. **Máximo 3 puntos.**

Salud Responde
Centro de Emergencias Sanitarias

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN				
FIRMADO POR	MARIA ENCARNACION FERNANDEZ MARTINEZ	FECHA	26/08/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jm43W6SBJN3WTTN6GXKHMAQJG66	PÁGINA	14/17	

Obtendrá la máxima puntuación la propuesta mejor orientada a las necesidades del servicio. El resto de ofertas se valorará proporcionalmente en comparación con la propuesta mejor valorada.

UTE SERVIFORM S.A BETAN S.A.

- Se valora positivamente el plan de formación de los equipos profesionales de respaldo por contar con la figura concreta del formador (FR) y la propuesta de que cada FR solo se encargará de un profesional entrante (PE).
- Se valora positivamente el “feedback de la formación recibida” mediante al menos una sesión de seguimiento mensual con compromiso de mejora por parte del profesional.

ILUNION EMERGENCIAS S.A.

- Se valora positivamente el proceso formativo que se plantea formado por cuatro fases y una planificación posterior (tipo de formación a impartir dependiendo de las necesidades detectadas previamente, por ejemplo sesión de reciclaje) de esta formación resaltando en todo momento que la formación que se imparta debe tener como pilar fundamental la humanización del servicio.
- Se valora positivamente el ROI propuesto
- Se valora positivamente la formación propuesta diferenciada por carteras/módulos especificando los contenidos, personal destinatario de la formación, el tipo de estructura de la formación (taller, jornada, curso...), la duración, la modalidad y la certificación.

Conclusiones

Se asigna la máxima puntuación: 3 puntos a la empresa Ilunion Emergencias por detallar la formación a impartir por carteras de servicios y por perfiles profesionales, adjuntando un modelo de ficha propuesto en el que se recoge toda la información indicada anteriormente. La empresa UTE SERVIFORM S.A. BETAN S.A alcanza una puntuación final de 2 puntos.

Subcriterio 5.2: se valorarán los sistemas e-learning de aprendizaje y herramientas específicas para apoyo a la formación, así como todo aquello que represente un valor en este apartado para la prestación del servicio, valorándose igualmente el ROI y la medición sobre el mismo propuesta. **Máximo 2 puntos.**

Obtendrá la máxima puntuación la propuesta mejor orientada a las necesidades del servicio. El resto de ofertas se valorará proporcionalmente en comparación con la propuesta mejor valorada.

Salud Responde
Centro de Emergencias Sanitarias

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN				
FIRMADO POR	MARIA ENCARNACION FERNANDEZ MARTINEZ	FECHA	26/08/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jm43W6SBJN3WTTN6GXKHMAQJG66	PÁGINA	15/17	

UTE SERVIFORM S.A BETAN S.A.

- Se valora positivamente la existencia de la plataforma propia de formación y biblioteca virtual con acceso 24/7 que aporta un repositorio de contenidos accesible en la nube, conexión de múltiples usuarios, plantillas personalizables, lanzamiento de diferentes tipos de exámenes con repositorio de preguntas y explotar la información a posteriori para poder extraer conclusiones y detectar áreas de mejora.

ILUNION EMERGENCIAS S.A.

- Se valora positivamente la innovación metodológica descrita en plataformas de atención y gestión de llamadas como formación virtual garantizada y certificada por AENOR, las píldoras formativas en modo vídeo y el fondo documental en archivo con todas las sesiones accesible de manera web para todos los profesionales (sistema microlearning).
- Se valora positivamente el ROI propuesto y la medición sobre el mismo

Conclusiones

Se asigna la máxima puntuación: 2 puntos a la empresa Ilunion Emergencias por detallar las herramientas específicas para el apoyo de la formación, especificar el ROI propuesto y las medición sobre el mismo además de proponer diferentes medidas que presentan un valor añadido para el servicio Salud Responde en cuanto a innovación en la formación como puede ser el caso del sistema de microlearning descrito. La empresa UTE SERVIFORM S.A. BETAN S.A alcanza una puntuación final de 1 punto.

Salud Responde
Centro de Emergencias Sanitarias

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN				
FIRMADO POR	MARIA ENCARNACION FERNANDEZ MARTINEZ	FECHA	26/08/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jm43W6SBJN3WTTN6GXKHMAQJG66	PÁGINA	16/17	

Finalizada la evaluación de los criterios de juicio de valor o no automáticos, se muestra la puntuación alcanzada

CUADRO RESUMEN DE PUNTUACIÓN ALCANZADA: UTE SERVIFORM S.A BETAN S.A.

Nº orden criterio	Criterio	Nº orden subcriterio	Puntuación asignada	Puntuación total
2	Plan de Gestión del Servicio	2.1	4	8
		2.2	2	
		2.3	1	
		2.4	1	
3	Plan de Contingencias establecido	3.1	4	7,5
		3.2	2,5	
		3.3	1	
4	Plan de Transición	4.1	2	4
		4.2	2	
5	Plan de Formación	5.1	2	3
		5.2	1	

PUNTUACIÓN TOTAL ALCANZADA: 22,5

CUADRO RESUMEN DE PUNTUACIÓN ALCANZADA: ILUNION EMERGENCIAS S.A.

Nº orden criterio	Criterio	Nº orden subcriterio	Puntuación asignada	Puntuación total
2	Plan de Gestión del Servicio	2.1	8	20
		2.2	4	
		2.3	4	
		2.4	4	
3	Plan de Contingencias establecido	3.1	7	15
		3.2	5	
		3.3	3	
4	Plan de Transición	4.1	3	4
		4.2	1	
5	Plan de Formación	5.1	3	5
		5.2	2	

PUNTUACIÓN TOTAL ALCANZADA: 44

Salud Responde
Centro de Emergencias Sanitarias

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN				
FIRMADO POR	MARIA ENCARNACION FERNANDEZ MARTINEZ	FECHA	26/08/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jm43W6SBJN3WTTN6GXKHMAQJG66	PÁGINA	17/17	