



Región de Murcia  
Consejería de Presidencia

Dirección General de Seguridad  
Ciudadana y Emergencias

**“Servicio de explotación operativa y tecnológica del sistema integrado de gestión de emergencias 1-1-2 en la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia”**

**(Expte 6/ 2015)**

**Informe técnico de valoración de los criterios de adjudicación evaluables mediante fórmulas automáticas (SOBRE N°3)**

**LOTE N° 1: SERVICIO DE EXPLOTACIÓN OPERATIVA**

---

En Murcia, a 5 de octubre de 2016, en las oficinas de la Dirección General de Seguridad Ciudadana y Emergencias, se reúnen los componentes de la Comisión técnica de valoración de las ofertas presentadas al contrato denominado “*Servicio de explotación operativa y tecnológica del sistema integrado de gestión de emergencias 1-1-2 en la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia*” (Expte 6/2015), al objeto de realizar el Informe técnico de valoración de los criterios de adjudicación evaluables mediante fórmulas automáticas (Sobre nº 3), correspondientes al *Lote nº 1: Servicio de explotación operativa*.

Tras estudiar la documentación presentada en el Sobre nº 3, se informa lo siguiente:

1. La documentación presentada corresponde a los siguientes licitadores:
  - EULEN S.A. (en adelante, EULEN).
  - ILUNION EMERGENCIAS S.A. (en adelante, ILUNION).
  - FERROVIAL SERVICIOS S.A. (en adelante FERROVIAL).
  - UTE: SALZILLO SERVICIOS INTEGRALES S.L.U. – CONTACTEL TELESERVICIOS S.A. (en adelante, SALZILLO-CONTACTEL).
2. Conforme a lo establecido en el Anexo XII del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares para la contratación del servicio, los Criterios de adjudicación evaluables mediante fórmulas automáticas (Sobre nº3) correspondientes al Lote nº1: Servicio de explotación operativa son los siguientes:
  - *Valoración del Precio [De 0 a 30 puntos]*



*La oferta más económica obtendrá la máxima puntuación: 30 puntos.*

*La oferta que iguale el presupuesto de licitación obtendrá 0 puntos.*

*Las ofertas comprendidas entre el presupuesto de licitación y el presupuesto más bajo obtendrán su puntuación de acuerdo con la siguiente fórmula:*

$$P = N * \frac{(A - X)}{(A - B)}$$

- *A: es el presupuesto de licitación*
- *B: importe de la oferta más económica*
- *X: importe de la oferta a valorar*
- *P: puntuación correspondiente a la oferta presentada*
- *N: puntuación máxima (30 puntos)*

*No se tendrán en cuenta aquellas ofertas que superen el precio máximo de licitación.*

***- Valoración de las Mejoras [De 0 a 40 puntos]***

*La valoración de las Mejoras se calculará se obtendrá sumando la puntuación obtenida en cada uno de los siguientes subapartados:*

***Mejoras en traducción de llamadas en idiomas. [De 0 a 6 puntos ]***

*Se valorará la inclusión en la oferta de servicio de teletraducción en distintos idiomas extranjeros, adicionales a la exigencia del Pliego de Prescripciones Técnicas de atención en idiomas:*

*Se asignarán 6 puntos a las ofertas que ofrezcan los servicios de plataformas de traducción profesional de llamadas de emergencia en un número igual o superior a seis idiomas diferentes de los cuatro exigidos en el Pliego de Prescripciones Técnicas (inglés, francés, alemán y árabe).*

*En caso de no ofrecer un servicio integrado como el que se especifica, se valorará con 1 punto, hasta un máximo de 5, por cada idioma que se contemple en la oferta (diferentes de los cuatro exigidos en el Pliego de Prescripciones Técnicas: inglés, francés, alemán y árabe).*



Región de Murcia  
Consejería de Presidencia

Dirección General de Seguridad  
Ciudadana y Emergencias

Mejoras en formación inicial. [De 0 a 8 puntos]

Se asignarán 0 puntos a las ofertas que ofrezcan 100 horas de formación inicial por puesto.

Se asignarán 8 puntos a las ofertas que ofrezcan 150 horas o más de formación inicial por puesto.

Para las restantes ofertas, se valorará el incremento de horas de formación inicial sobre el mínimo previsto en el Pliego de Prescripciones Técnicas, fijado en 100 horas de formación inicial/puesto, de acuerdo a la siguiente fórmula:

$$\text{Valoración} = 8 \times (HFlo-100)/50$$

- HFlo: Número de horas de formación inicial por puesto, de la oferta que se valora.

No se tendrán en cuenta aquellas ofertas que no cumplan el citado mínimo de formación inicial.

Mejoras en formación continua. [De 0 a 8 puntos]

Se asignarán 0 puntos a las ofertas que ofrezcan 40 horas anuales de formación continua por puesto.

Se asignarán 8 puntos a las ofertas que ofrezcan 60 horas anuales o más de formación continua por puesto.

Para las restantes ofertas, se valorará el incremento de horas de formación continua sobre el mínimo previsto en el Pliego de Prescripciones Técnicas, fijado en al menos 40 horas anuales de formación continua/puesto, de acuerdo a la siguiente fórmula:

$$\text{Valoración} = 8 \times (HFco-40)/20$$

- HFco: Número de horas anuales de formación continua por puesto, de la oferta que se valora.



*No se tendrán en cuenta aquellas ofertas que no cumplan el citado mínimo de formación continua. Se excluyen de la valoración de este subapartado las formaciones iniciales por nueva adjudicación o incorporación de nuevos agentes.*

Mejoras en difusión. [De 0 a 8 puntos]

*Se asignarán 0 puntos a las ofertas que destinen 7.172,74 € anuales en concepto de coste de jornadas de difusión.*

*Se asignarán 8 puntos a las ofertas que ofrezcan 27.172,74 € anuales o más en concepto de coste de jornadas de difusión.*

*Para las restantes ofertas, se valorará el incremento de la cantidad anual en concepto de coste destinada a jornadas de difusión sobre el mínimo previsto en el Pliego de Prescripciones Técnicas del lote nº1, apartado 2.2, fijado en 7.172,74 € anuales, de acuerdo a la siguiente fórmula:*

$$\text{Valoración} = 8 \times (\text{CJDo} - 7.172,74) / 20.000$$

- *CJDo: Cantidad anual en concepto de coste destinada a jornadas de difusión, de la oferta que se valora.*

*No se tendrán en cuenta aquellas ofertas que no cumplan el citado mínimo de cantidad anual en concepto de coste destinada a jornadas de difusión.*

Mejoras en dimensionamiento. [De 0 a 10 puntos]

*Se asignarán 0 puntos a las ofertas que ofrezcan 43.400 horas anuales de Operación de Atención de Llamadas (de presencia física en sala).*

*Se asignarán 10 puntos a las ofertas que ofrezcan 44.800 horas anuales o más de Operación de Atención de Llamadas (de presencia física en sala).*

*Para las restantes ofertas, se valorará el incremento de horas anuales de Operación de Atención de Llamadas (de presencia física en sala) sobre el dimensionamiento mínimo previsto en el Pliego de Prescripciones Técnicas del lote nº1, apartado 2.1.4, fijado en 43.400 horas anuales, de acuerdo a la siguiente fórmula:*

$$\text{Valoración} = 10 \times (\text{HOPo} - 43.400) / 1.400$$



- *HOPo: Número de horas anuales de Operación de Atención de Llamadas (de presencia física en sala), de la oferta que se valora.*

*No se tendrán en cuenta aquellas ofertas que no cumplan el citado mínimo de dimensionamiento.*

- Una vez analizadas las ofertas presentadas, la valoración resultante es la descrita en el Anexo 1 del presente informe. En el citado anexo se resume la puntuación obtenida por cada licitador para cada uno de los criterios de adjudicación evaluables mediante fórmulas automáticas.
- El resultado final de la valoración, clasificando las proposiciones presentadas por orden decreciente, es el siguiente:

<i>Licitador</i>	<i>Puntos</i>
FERROVIAL	67,60
EULEN	57,82
SALZILLO-CONTACTEL	56,56
ILUNION	42,91

TÉCNICO DE GESTIÓN

Jacinto Oliver Jaquero

TÉCNICO DE GESTIÓN

José Mª Carmona Martínez

SUBDIRECTOR GENERAL  
DE EMERGENCIAS

Diego del Rey Carrión



ANEXO 1. Resumen de puntuaciones

LOTE Nº 1: Servicio de Explotación Operativa	EULEN		ILUNION		FERROVIAL		SALZILLO	
	Ofertado	Puntos	Ofertado	Puntos	Ofertado	Puntos	Ofertado	Puntos
<b>Mejoras (de 0 hasta 40 puntos)</b>								
Mejoras en traducción de llamadas en idiomas [De 0 a 6 puntos]	6	6,00	6	6,00	6	6,00	6	6,00
Mejoras en formación inicial [De 0 a 8 puntos]	150	8,00	150	8,00	150	8,00	150	8,00
Mejoras en formación continua [De 0 a 8 puntos]	60	8,00	60	8,00	60	8,00	60	8,00
Mejoras en difusión [De 0 a 8 puntos]	27.172,74	8,00	27.172,74	8,00	21.172,74	5,60	27.172,74	8,00
Mejoras en dimensionamiento [De 0 a 10 puntos]	44.800	10,00	44.800	10,00	44.800	10,00	44.800	10,00
<b>TOTAL VALORACION DE LAS MEJORAS</b>		<b>40,00</b>		<b>40,00</b>		<b>37,60</b>		<b>40,00</b>
<b>Precio (de 0 hasta 30 puntos)</b>								
<b>TOTAL VALORACION DEL PRECIO</b>	7.036.371,87	<b>17,82</b>	7.744.000,00	<b>2,91</b>	6.458.272,18	<b>30,00</b>	7.096.041,61	<b>16,56</b>
<b>TOTAL</b>		<b>57,82</b>		<b>42,91</b>		<b>67,60</b>		<b>56,56</b>

