Firmante: CARMONA MARTINEZ, JOSE MARIA 20/08/2018 10:28:04 | Firmante: SANCHEZ GOMEZ, MARIA DE LOS REYES 20/08/2018 13:11:33
Firmante: REALES FERNANDEZ, ANTONIA 20/08/2018 13:16:05 | Firmante: GARCIA BOTIA, JUAN 20/08/2018 14:33:46
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) 57540e8c-aa04-d7f5-339763434956

Expediente 17/18: "SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN PLATAFORMA TELEFÓNICA 012 Y CENTROS ADMINISTRATIVOS"

INFORME TÉCNICO DE VALORACIÓN DE LAS OFERTAS DE LOS CRITERIOS DEPENDIENTES DE JUICIO DE VALOR (Sobre nº2)

Con fecha 21 de Marzo de 2018, mediante Orden del Consejero de Hacienda a propuesta de la Dirección General de la Función Pública, se designan los miembros que a continuación se relacionan, como integrantes del Comité de Expertos para el expediente 17/18: "SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN PLATAFORMA TELEFÓNICA 012 Y CENTROS ADMINISTRATIVOS.

1. Componentes del Comité de Expertos

Nombre y Apellidos	Puesto	Consejería
José María Carmona Martínez	Técnico de Gestión (Subdirección General de Emergencias).	Dirección General de Seguridad Ciudadana y Emergencias. Consejería de Presidencia
Mª Reyes Sánchez Gómez	Técnico Consultora	Dirección General de Pensiones, Valoración y Programas de inclusión. Instituto Murciano de Acción Social (IMAS)
Juan García Botía	Técnico Responsable	Subdirección General de Tecnologías de la Información. Servicio Murciano de Salud (SMS)
Antonia Reales Fernández	Técnico de Gestión	Secretaría General. Consejería de Educación, Juventud y Deportes

2. Ofertas presentadas

La valoración de las ofertas sobre las que este Comité realiza su valoración son:

- OESÍA NETWORKS, S.L.
- UTE ORTHEM-ESPECIALISTAS EN MERCADOS
- FERROVIAL SERVICIOS, S.A.

3. Metodología de Trabajo

- **Constitución**

Tras la apertura del Sobre 2 el día **10** de Agosto de 2018, se remite la memoria técnica para proceder a la valoración de los criterios evaluables mediante juicio de valor.

Firmante: CARMONA MARTINEZ, JOSE MARIA 20/08/2018 13:11:33
Firmante: REALES FERNANDEZ, ANTONIA 20/08/2018 14:33:46
Firmante: SANCHEZ GOMEZ, MARIA DE LOS REYES 20/08/2018 10:28:04
Firmante: GARCIA BOTIA, JUAN 20/08/2018 13:16:05
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) 57540e8c-aa04-d7f5-339763434956

En el momento de la constitución e inicio de los trabajos todos los miembros del Comité nombrados en el apartado 1, se encuentran presentes, constituyéndose el Comité con los miembros indicados siendo el 13 de Agosto de 2018 a las 9:15 horas

- **Comprensión del Pliego de Cláusulas Administrativas y del Pliego de Prescripciones Técnicas**

El Comité realiza lectura del Pliego de Prescripciones Técnicas y del Pliego de Prescripciones Administrativas, logrando una visión conjunta y resolución de dudas.

- **Lectura conjunta de los criterios de valoración detallados**

Se valorarán los criterios de adjudicación dependientes de juicio de valor señalados en el cuadro siguiente:

Criterios Subjetivos Evaluables Mediante Juicios de Valor	Puntuación máxima
Mecanismo propuesto para garantizar el cumplimiento y seguimiento del servicio	Max 4
Flexibilidad en la adaptación de los horarios del personal y la disponibilidad de personal adicional	Máx 4
Dimensionamiento propuesto para la plataforma de atención telefónica y metodología aplicada para su estimación	Máx 5
Control de calidad	Máx 6
Mecanismos técnicos disponibles que puedan activarse para atender el aumento de los servicios	Máx 6
Capacidad y ubicación de los locales	Máx 5
Descripción de la Infraestructura de comunicaciones	Máx 5
Descripción de la plataforma software	Máx 5
	Máx. 40

Dada la importancia que tiene la cualificación técnica será necesario que **obtenga al menos 30 puntos** en los criterios subjetivos de valoración (sobre nº2).

- **Proceso de valoración**
  a) Se realiza una lectura y análisis por cada uno de los miembros de la mesa de las ofertas presentadas.
  b) Posteriormente se realiza una lectura conjunta de cada una de las ofertas y se comenta y justifica la puntuación que merece, conforme a los criterios.

Firmante: CARMONA MARTINEZ, JOSE MARIA 20/08/2018 10:28:04 | Firmante: SANCHEZ GOMEZ, MARIA DE LOS REYES 20/08/2018 13:11:33
Firmante: REALES FERNANDEZ, ANTONIA 20/08/2018 13:16:05 | Firmante: GARCIA BOTIA, JUAN 20/08/2018 14:33:46
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) 57540e8c-aa04-d7f5-3397-63434956

SE VALORARON AQUELLAS EMPRESAS QUE CUMPLAN LOS SIGUIENTES REQUISITOS *(*PG 29 DEL PCAP)

- Si algún licitador no aporta la documentación relativa a alguno de los criterios a que se refiere este apartado, o la misma no contiene los requisitos exigidos, la proposición de dicho licitador no será valorada respecto del criterio de que se trate.
- La documentación se presentará junto con un ÍNDICE de todos los documentos aportados.

La oferta técnica deberá indicar en qué páginas se encuentran los criterios a valorar.

Documentación	**OESIA NETWORKS, S.L.**	**UTE ORTHEM ESPECIALISTAS EN MERCADOS**	**FERROVIAL SERVICIOS. S.A.**
La documentación se presentará junto con un ÍNDICE de todos los documentos aportados	Incluido	Incluido	Incluido
*1. **Resumen** Los licitadores deberán aportar su oferta técnica respecto de los criterios subjetivos, siguiendo obligatoriamente el siguiente índice limitando el tamaño a un máximo de 25 páginas a doble cara, incluidos los posibles anexos en tamaño A4. También se presentará junto con la oferta en papel un USB con el contenido de la oferta en formato electrónico*	Presenta 58 páginas a doble cara. No hace referencia al apartado del PPT en el Cuadro-Resumen ni a la página de su oferta	Presenta 50 páginas a una sola cara. Hace Cuadro-Resumen correctamente.	Presenta 50 páginas a doble cara. Hace referencia a la página de su oferta pero no apartado del PPT.
2. Presentación • *Definirá el entendimiento de los antecedentes del proyecto y la estrategia general que seguirá el licitador para la consecución de los objetivos recogidos en los pliegos.* • *Recogerá expresamente la sujeción estricta y expresa a todas las condiciones que se incluyan en los pliegos que rigen el contrato, incluyendo específicamente los requisitos*	Incluido	Incluido	Incluido

referentes a la confidencialidad de los datos.			
3 Servicios a ofrecer • *Deberá incluir los niveles de servicio a los que se compromete en cada uno de los servicios que oferta, indicando si se acoge a los propuestos por la CARM o si propone alguna mejora.* • *También debe incluir los mecanismos propuestos para dotar de la máxima flexibilidad posible a la prestación de los servicios, de forma que puedan atenderse adecuadamente los períodos de mayor demanda de los ciudadanos: flexibilidad de horarios, respuesta ante desbordamiento del servicio, tiempos de respuesta ante peticiones de ampliación de cobertura, disponibilidad de personal adicional, etc.).*	Incluido	Incluido	Incluido
*4 I**nfraestructura** del Servicio. Deberá incluir una descripción de los locales donde se ubicará la plataforma telefónica, una descripción de la infraestructura de comunicaciones y una descripción del software de atención telefónica.*	Incluido	Incluido	Incluido
***5. Plan de Calidad.** Deberá reunir al menos los siguientes aspectos:* *El número mínimo de escuchas de grabaciones anual.* *Nº de Auditorías para la detección de puntos de mejora del servicio.* *Sistema para el control y seguimiento de incidencias.* *Dimensionamiento previsto.*	Incluido	Incluido	Incluido

Firmante: CARMONA MARTINEZ, JOSE MARIA 20/08/2018 10:28:04 | Firmante: SANCHEZ GOMEZ, MARIA DE LOS REYES 20/08/2018 13:11:33
Firmante: REALES FERNANDEZ, ANTONIA 20/08/2018 13:16:05 | Firmante: GARCIA BOTIA, JUAN 20/08/2018 14:33:46
Este es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) 57540e8c-aa04-d7f5-339763434956

Firmante: CARMONA MARTINEZ, JOSE MARIA 20/08/2018 13:11:33
Firmante: REALES FERNANDEZ, ANTONIA 20/08/2018 14:33:46
Firmante: SANCHEZ GOMEZ, MARIA DE LOS REYES 20/08/2018 10:28:04
Firmante: GARCIA BOTIA, JUAN 20/08/2018 13:16:05
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) 57540e8c-aa04-d7f5-3397634344956

1.- Mecanismo propuesto para garantizar el cumplimiento y seguimiento del servicio

OESIA NETWORKS, S.L.

Supervisor. Destinará un Supervisor para el servicio de atención al ciudadano en plataforma telefónica 012 y centros administrativos de la CARM.

Coordinadores/Formadores. Destinará dos Coordinadores/Formadores para coordinar la actividad de los grupos de agentes en los diferentes turnos establecidos

En dependencia directa del Equipo de Supervisión se establecerán dos equipos de trabajo:

Agentes Telefónicos: Se establece un equipo mínimo de 21 técnicos el cual podrá variar en función de las necesidades del Servicio.

Agentes de Información en Modalidad Presencial en Centros Administrativos: Se establece un equipo mínimo de 8 técnicos, el cual podrá variar en función de las necesidades del Servicio.

Propone conformar una bolsa de personal de backup con un equipo multidisciplinar de 12 personas, capacitado para desarrollar las tareas y dar continuidad a los distintos niveles de actuación del servicio.

Establece un Plan de contingencia de los servicios, para:

- Fallos de las comunicaciones telefónicas
- Emergencias general del edificio
- Huelga de los trabajadores
- Comunicación con la CARM

UTE ORTHEM ESPECIALISTAS EN MERCADOS

Presenta un **Equipo de Gestión** formado por **un Responsable del Servicio, 1 Coordinador y 1 Coordinador / Formador**, que garantizan la presencia en la plataforma de atención telefónica de al menos 1 perfil coordinador en cada tramo horario del servicio, con un conocimiento contrastado del propio Servicio.

Agentes del servicio: dotará al servicio de los agentes necesarios en cada momento para cada una de los servicios.

Personal de respaldo: formará un equipo compuesto por técnicos polivalentes, que recibirá la formación inicial y continua necesaria para tener actualizados sus

conocimientos del servicio y puedan ser operativos cuando sean requeridos, tanto en plataforma telefónica como en la atención presencial y de acogida

Proponen como medida para mejorar la estabilidad del personal en el empleo, con efecto 1 de enero de 2.019, a revisar y actualizar el salario del personal indefinido que no disfruta del plus de salario, en las mismas condiciones del resto del personal.

Proponen diversas medidas de seguridad para la salvaguarda del servicio enfocadas en los siguientes aspectos:

- Medidas de seguridad físicas. Sistemas de Grupos electrógenos, 2 SAI de 250 KVA, central de alarmas, armarios ignífugos.
- Medidas de seguridad lógicas. Gestión de claves de acceso, garantía de la protección de datos.
- Establece un Plan de contingencia de los servicios, para:
    - Fallos de las comunicaciones telefónicas.
    - Emergencias general del edificio.
    - Huelga de los trabajadores.
    - Comunicación con la CARM.

FERROVIAL SERVICIOS. S.A.

La oferta presenta confusión en la organización del personal supervisor y coordinador. No se distingue entre el gestor del servicio y el equipo de gestión.
Define el perfil de un coordinador al hablar de la prestación de servicios en situaciones de emergencia y ofrece en las bolsas de trabajo números o composiciones contrapuestas (15 o 6 personas).

2.- Flexibilidad en la adaptación de los horarios del personal y la disponibilidad de personal adicional

OESIA NETWORKS, S.L.

Dispone de **12 recursos adicionales de Equipo de Backup**, capacitados y cualificados en el servicio de atención al ciudadano en plataforma telefónica 012 y centros administrativos de la CARM.

Gestiona el servicio para adaptar día a día la planificación de agentes a la volumetría de contactos prevista, según lo expuesto en el apartado 3.3.1 Metodología de dimensionamiento (Modelo Erlang-C).

Firmante: CARMONA MARTINEZ, JOSE MARIA 20/08/2018 10:28:04 | Firmante: SANCHEZ GOMEZ, MARIA DE LOS REYES 20/08/2018 13:11:33
Firmante: REALES FERNANDEZ, ANTONIA 20/08/2018 13:16:05 | Firmante: GARCIA BOTIA, JUAN 20/08/2018 14:33:46
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) 57540e8c-aa04-d7f5-339763434956

Firmante: CARMONA MARTINEZ, JOSE MARIA 20/08/2018 13:11:33
Firmante: REALES FERNANDEZ, ANTONIA 20/08/2018 14:33:46
Firmante: SANCHEZ GOMEZ, MARIA DE LOS REYES 20/08/2018 10:28:04
Firmante: GARCIA BOTIA, JUAN 20/08/2018 13:16:05
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) 57540e8c-aa04-d7f5-339763434956

Detalla en un cuadro su compromiso con la CARM respecto a los **tiempos de respuesta** ante las posibles necesidades de incorporación de recursos personales que puedan surgir en el servicio.

UTE ORTHEM ESPECIALISTAS EN MERCADOS

Mantendrá de forma permanente al menos **14 recursos** formados para su incorporación inmediata al servicio. Adicionalmente y ante situaciones excepcionales, podría utilizarse personal de otros servicios con una formación específica para la situación concreta.

Ante desbordamiento del servicio y peticiones de ampliación de cobertura se compromete a asignar los recursos solicitados en un plazo máximo de 1 hora.

FERROVIAL SERVICIOS. S.A.

Desarrollará un Plan de Sustitución a la medida de cada contingencia que pudiera ocurrir en el servicio. Establece un proceso a seguir en situaciones de emergencia o urgente necesidad (ídem para el caso de no planificadas).

Aporta **7 Teleoperadores Especialistas** localizables y **1 Coordinador**.

La oferta presenta confusión en el dimensionamiento en la flexibilidad de adaptación de los horarios y disponibilidad de personal pues indica distinta cantidad de personas (los llama localizables, Bolsa de trabajo).

Distingue entre incidencias no planificadas y situaciones de emergencia o urgente necesidad, dando un tratamiento a la emergencia que no es propio del objeto de este contrato.

3.- Dimensionamiento propuesto para la plataforma de atención telefónica y metodología aplicada para su estimación

OESIA NETWORKS, S.L.

Oesía se compromete con la CARM a utilizar de base la **metodología Erlang C** para analizar, en función de los datos reales del servicio, la correcta dotación de recursos en las diferentes franjas horarias en busca de la optimización del servicio.

En los casos en que la CARM requiera, ante la previsión inminente y/o puntual de crecimiento del servicio, la asunción de un mayor número de llamadas, Oesía dispondrá en el **plazo máximo de 72 horas**, de mecanismos para hacer frente a tal demanda.

Dispondrá para el servicio de **hasta 60 puestos de trabajo** en plataforma telefónica, lo que posibilita un crecimiento del 50%, con posibilidad de ampliación

Desarrolla un ejemplo a partir de los datos del servicio 012 de la CARM según el Pliego de Prescripciones Técnicas para el dimensionamiento de lunes a viernes. Se utilizarán

los siguientes datos facilitados por la CARM: Estimación por bandas horarias del tráfico: 2.200 llamadas/día promedio. Duración media de las llamadas, incluido el tiempo administrativo (171 segundos). Proyección de crecimiento del servicio: 0%. Cargabilidad media de los agentes asignados: 90%. Nivel de servicio: 80% llamadas atendidas en menos de 30 segundos.

En base a esa demanda, se utilizarán calculadoras de tráfico web para la estimación inicial, y luego programas de control inverso para eliminar la posible sobreestimación. Aunque sólo se refleja el número medio de agentes necesarios para cubrir el servicio, se están balanceando en la estimación: % de ocupación de los agentes % de respuestas instantáneas, sin espera en cola Tiempo medio de espera en cola.

El resultado será una tabla con un dimensionamiento dinámico de horario por agentes que cubre las necesidades actuales del servicio de atención al ciudadano en plataforma telefónica 012 y centros administrativos de la CARM, atendiendo al cumplimiento de los niveles de servicio establecidos por el cliente, descritos en el apartado 5.4 Medición y control de la presente propuesta.

Se necesitaría cubrir una media de 160 horas/día de agente de atención telefónica, con picos de hasta 29 personas en la banda horaria de 10:00 a 13:00:

		Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Media
Horario	Llamadas	2.581	2.262	2.233	2.072	1.853	2.200
8:30-9:00	2,35%	7	7	7	7	7	7
9:00-10:00	15,08%	28	24	24	22	20	24
10:00-11:00	17,16%	29	28	26	24	22	26
11:00-12:00	17,69%	29	28	26	24	22	26
12:00-13:00	18,04%	29	28	26	24	22	26
13:00-14:00	16,18%	27	24	23	21	20	23
14:00-15:00	4,78%	10	9	9	9	8	9
15:00-16:00	1,78%	5	5	5	5	5	5
16:00-17:00	1,70%	4	4	4	4	3	4
17:00-18:00	1,88%	4	4	4	4	3	4
18:00-19:00	1,82%	4	4	4	4	3	4
19:00-20:00	1,54%	4	4	4	4	3	4
	Horas:	180	169	162	152	138	160

Para realizar un oportuno dimensionamiento del servicio, Oesía, en base a los estudios realizados, realizará un **dimensionamiento mensual del servicio** en función de los volúmenes históricos de llamadas propios de cada mes.

Dicho dimensionamiento se irá ajustando para cada día particular, teniendo en cuenta los siguientes factores:

Firmante: CARMONA MARTINEZ, JOSE MARIA 20/08/2018 10:28:04 | Firmante: SANCHEZ GOMEZ, MARIA DE LOS REYES 20/08/2018 13:11:33
Firmante: REALES FERNANDEZ, ANTONIA 20/08/2018 13:16:05 | Firmante: GARCIA BOTIA, JUAN 20/08/2018 14:33:46
Este es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) 57540e8c-aa04-d7f5-339763434956

Firmante: CARMONA MARTINEZ, JOSE MARIA 20/08/2018 10:28:04 | Firmante: SANCHEZ GOMEZ, MARIA DE LOS REYES 20/08/2018 13:11:33
Firmante: REALES FERNANDEZ, ANTONIA 20/08/2018 13:16:05 | Firmante: GARCIA BOTIA, JUAN 20/08/2018 14:33:46
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) 57540e8c-aa04-d7f5-339763434956

- Día de la semana (se experimenta un mayor tráfico de llamadas los lunes y martes, que va decreciendo hasta el viernes (aproximadamente un 30% inferior a los lunes).
- Día de cobro de la prestación del paro (en torno al día 10) y dependencia (durante los primeros 15 días).
- Festivos locales y nacionales (se retrasan las llamadas del festivo local al siguiente día hábil).
- Campañas previstas por la Administración (ejemplo: campaña de fijos discontinuos), en las cuales se experimenta un incremento de llamadas en el servicio.
- Concurrencia de llamadas según el mes

UTE ORTHEM ESPECIALISTAS EN MERCADOS

Proponen una metodología adaptada a partir del **modelo Erlang-C**, ampliamente documentado y comúnmente el más utilizado para establecer el dimensionamiento teórico de los centros de atención telefónica.

Realizará **propuestas mensuales de dimensionamiento** con anticipación suficiente a la CARM, considerando tanto los datos históricos del servicio como cualquier previsión que pueda alterar dicho dimensionamiento (campañas, convocatorias de empleo público, etc.), pudiendo dicha previsión verse modificada también por cuestiones puntuales.

Propone la siguiente estimación anual de equipo de trabajo para el servicio:

Perfil	Horas / año	FTE's
Agentes en plataforma telefónica	37.200	21,1
Agentes de actualización de contenidos	1.920	1,1
Agentes presenciales y de Acogida	10.700	6,5
Equipo de Gestión	5.292	3,0
TOTALES	**55.112**	**31,7**

El número de horas en plataforma telefónica se ha estimado aplicando la media de horas calculada aplicando la metodología Erlang (150 horas / día) por el número de días hábiles en Murcia (247), más las horas aplicables a los dos festivos locales, donde se aplica aproximadamente el 50% de la dotación de personal de un día promedio en el horario de 9:00 a 14:00 horas. Para la estimación de FTE's (personas equivalentes a jornada completa) se ha utilizado un valor de conversión de 1.764 horas/fte, correspondiente a la jornada contemplada en el II Convenio colectivo estatal de Contact Center.
Las horas de agentes de actualización de contenidos y agentes presenciales se han obtenido de los pliegos del servicio. Las horas del equipo de gestión corresponden al

responsable del servicio y a dos coordinadores, excluidos del servicio de atención telefónica en la plataforma.

FERROVIAL SERVICIOS. S.A.

Emplearán la metodología Erlang-C pero no muestra ningún ejemplo de resultado según los datos que se dieron. Ni indica si hará revisiones de los datos que obtuviera.

4.- Control de calidad.

OESIA NETWORKS, S.L.

Se observan los siguientes aspectos generales:

- El **número mínimo de escuchas de grabaciones anual: 1.800. Dos escuchas de monitorización por agente/mes**.
- Número de **Auditorías** para la detección de puntos de mejora del servicio: cita **Semestral**, aunque el PPT indica "trimestralmente".
- Sistema para el control y seguimiento de incidencias: OK
- Dimensionamiento previsto: OK

Implantará de forma consensuada con la CARM un **Plan de Mejora de la Calidad del Servicio**.

Propone una **encuesta anual de satisfacción**.

Propone que, durante la recepción de la llamada, el agente telefónico le ofrezca al ciudadano la posibilidad de enviarle a su cuenta de correo los enlaces de la Guía de Servicios para su posterior visualización.

Para aquellas incidencias en la prestación del servicio (la falta de acceso por motivos ajenos a Oesía a las aplicaciones de la CARM (BICI, Guía de Servicios, Aplicación de Vivienda, Aplicación VISI…) o del SEF, propone incorporar una mejora sin coste adicional para la CARM donde se realizará un recogida de la consulta y datos de contacto de los ciudadanos afectados, para que en un plazo máximo de 24 horas desde que el acceso este reestablecido, el servicio **realizará llamadas a los ciudadanos afectados con la solución o información solicitada en la llamada inicial**, mejorando así la imagen y servicios prestados por la CARM.

Mejoras respecto a los Acuerdos de Nivel de Servicio indicados en el PPT.

Evaluación de satisfacción mediante IVR	> 4,75 (sobre 5)
Nº quejas recibidas /total de llamadas atendidas	< 0,01%
Nº de incidencias/quejas recibidas de empleados por transferencia	< 3%

Firmante: CARMONA MARTINEZ, JOSE MARIA 20/08/2018 10:28:04 | Firmante: SANCHEZ GOMEZ, MARIA DE LOS REYES 20/08/2018 13:11:33
Firmante: REALES FERNANDEZ, ANTONIA 20/08/2018 13:16:05 | Firmante: GARCIA BOTIA, JUAN 20/08/2018 14:33:46
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) 57540e8c-aa04-d7f5-339763434956

errónea	
Planes de formación continua y de reciclaje	> 25 horas
Nº quejas recibidas s/total de llamadas atendidas	< 0,5%
% de quejas recibidas de atención a la ciudadanía	< 0,5%

Establece un completo Plan de Formación.

UTE ORTHEM ESPECIALISTAS EN MERCADOS

Se observan los siguientes aspectos generales:

- El **número mínimo de escuchas de grabaciones anual: 2 escuchas por agente/mes (equivaldría a 1.800)**
- Número de **Auditorías** para la detección de puntos de mejora del servicio: **Trimestral**
- Sistema para el control y seguimiento de incidencias: OK
- Dimensionamiento previsto: OK

Mejoras respecto a los Acuerdos de Nivel de Servicio indicados en el PPT.

Llamadas abandonadas	< 7%
Nivel de satisfacción encuesta tras llamada	> 4,75
Quejas recibidas sobre el total de llamadas atendidas	< 0,01%
Quejas recibidas por transferencia de llamada errónea	< 3%
Llamadas resueltas en primera instancia	> 85%
Llamadas rechazadas por saturación	< 3%
Nivel de eficiencia	> 96%
Adaptabilidad a las necesidades del Servicio	20% adicional de dotación
Planes de formación continua y de reciclaje	48 horas por agente
Encuestas de satisfacción	> 8 / 10

Establece un completo Plan de Formación.

Firmante: CARMONA MARTINEZ, JOSE MARIA 20/08/2018 13:11:33
Firmante: REALES FERNANDEZ, ANTONIA 20/08/2018 14:33:46
Firmante: SANCHEZ GOMEZ, MARIA DE LOS REYES 20/08/2018 10:28:04
Firmante: GARCIA BOTIA, JUAN 20/08/2018 13:16:05
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) 57540e8c-aa04-d7f5-339763434956

Firmante: CARMONA MARTINEZ, JOSE MARIA 20/08/2018 13:11:33
Firmante: REALES FERNANDEZ, ANTONIA 20/08/2018 14:33:46
Firmante: SANCHEZ GOMEZ, MARIA DE LOS REYES 20/08/2018 10:28:04
Firmante: GARCIA BOTIA, JUAN 20/08/2018 13:16:05
Este es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) 57540e8c-aa04-d7f5-339763434956

FERROVIAL SERVICIOS. S.A.

Se observan los siguientes aspectos generales:

- El **número mínimo de escuchas de grabaciones anual: 1.000**
- Número de **Auditorías** para la detección de puntos de mejora del servicio: **Trimestral**.
- Sistema para el control y seguimiento de incidencias: OK
- Dimensionamiento previsto: OK

No aporta mejoras respecto a los Acuerdos de Nivel de Servicio indicados en el PPT.

Establece la Formación mínima que exige el PPT.

5.- Mecanismos técnicos disponibles que puedan activarse para atender el aumento de los servicios.

Para no valorar dos veces los mismos datos, se valora en este apartado lo que excede de la capacidad ordinaria de los locales ofrecidos.

OESIA NETWORKS, S.L.

Ponen a disposición un segundo centro en la Ciudad de Murcia, con **20 puestos de trabajo**, pudiéndose realizar el **traslado** completo del equipo de trabajo **en un periodo inferior a 48 horas**.

UTE ORTHEM ESPECIALISTAS EN MERCADOS

Ponen a disposición otros **30 puestos disponibles en el centro de respaldo**.

Proponen la implantación de unos servicios en modo Autoservicio:

- **Servicio de Alertas Informativas**, para remitir mensajes al ciudadano cuando aparezcan novedades al respecto de aquellas a las que se de alta. Aunque no especifica si el servicio es gratuito para la Administración, aun cuando lo fuera para el ciudadano.
- **Videos tutoriales**. Para facilitar al ciudadano determinados procedimientos que pueden ser especialmente complejos, propone como mejora la realización de 10 videotutoriales anuales para el servicio.

FERROVIAL SERVICIOS. S.A.

Firmante: CARMONA MARTINEZ, JOSE MARIA 20/08/2018 10:28:04 | Firmante: SANCHEZ GOMEZ, MARIA DE LOS REYES 20/08/2018 13:11:33
Firmante: REALES FERNANDEZ, ANTONIA 20/08/2018 13:16:05 | Firmante: GARCIA BOTIA, JUAN 20/08/2018 14:33:46
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) 57540e8c-aa04-d7f5-339763434956

Enfoca la solución del aumento de los servicios hacia la incorporación de nuevos medios, previa negociación con el cliente. Tales como: número de primarios, medios técnicos y licencias.

6.- Capacidad y ubicación de los locales

OESIA NETWORKS, S.L.

Dispondrá para el servicio de **hasta 60 puestos de trabajo en plataforma telefónica**, lo que posibilita un crecimiento del 50%.
Una **sala de formación para 20 personas**. Y una sala de Office para 25 personas.
Incluyen mobiliario, servidores, ACD, SAI, accesos a internet.
Y un puesto para la CARM.

UTE ORTHEM ESPECIALISTAS EN MERCADOS

Aporta un total de **47 puestos en el centro principal para agentes** (un 34% adicional), **escalables en otros 40 puestos adicionales**.
3 puestos de trabajo para el equipo de gestión.
Sala de reuniones. **Sala de formación con capacidad para 40 personas**.
Y un puesto de trabajo para puesto de la CARM con visibilidad plena de la plataforma.
Indica que cuenta con: vigilancia, parking, comedor, SAI, etc.

FERROVIAL SERVICIOS. S.A.

Se compromete a disponer un local en la Ciudad de Murcia de 350 m2. Para **40 puestos de trabajo**, una **Sala de Formación de 25 personas** y un puesto para uso de la CARM.

7.- Descripción de la infraestructura de comunicaciones.

Descripción	OESIA NETWORKS, S.L.	UTE ORTHEM ESPECIALISTAS EN MERCADOS	FERROVIAL SERVICIOS. S.A.
1. El enlace se instalará en un Punto de Interconexión (PdI) designado por la CARM. En la actualidad, está ubicado en el CPD del Parque Científico y no está previsto su modificación.	OK según los esquemas	OK según los esquemas	
2. A través del enlace, el Servicio de Atención al Ciudadano (SAC) podrá: Acceder a los servicios de datos necesarios para prestar atención al ciudadano Intranet de la CARM, aplicaciones internas, etc. Cursar llamadas de voz desde/hacia la red privada de voz de la CARM, sin costo para la misma.	OK según los esquemas	OK según los esquemas	

3.Caso de consistir en una única línea física: Se configurarán los correspondientes mecanismos de calidad de servicio (QoS) caso de ser necesarios, de forma que el servicio de voz no se vea afectado por el tráfico de datos. Deberá ampliar la capacidad de la línea (ancho de banda), caso de ser necesario.	No cita configuración de QoS.	OK según descripción y esquemas	
4 – De cualquier modo, proveerá de dos interfaces físicos separados para voz y datos, para confinar y separar los servicios, instalando la electrónica de red que sea necesaria.	OK según los esquemas	OK según los esquemas	
5 – Para el interfaz de voz: La tecnología designada es el Trunk o Enlace SIP, debiendo proveer de suficientes canales SIP para que no ocurran situaciones de desbordamiento. Se reservará un rango de numeración, a acordar entre el adjudicatario del SAC y el adjudicatario del Lote 2 del contrato centralizado de comunicaciones, bajo la dirección de la CARM. ✓ Se reservará un rango de direccionamiento IP, a acordar entre el adjudicatario del SAC y la DGPIT, bajo la dirección de la CARM. ✓ La conexión será directa, sin atravesar el Perímetro Corporativo de Seguridad (PCS).	OK según el gráfico. No indica la numeración.	OK según esquemas. No indica la numeración.	
6 – Para el interfaz de datos: Se configurará una red de interconexión (DMZ) para el acceso a los servicios de datos necesarios de la CARM, siguiendo las directrices de los adjudicatarios de los Lotes 1 y 3 del contrato centralizado de comunicaciones, y cumpliendo las políticas de seguridad de la CARM. Implícitamente, se reservará un rango	OK según los esquemas	OK según los esquemas.	

Firmante: CARMONA MARTINEZ, JOSE MARIA 20/08/2018 10:28:04 | Firmante: SANCHEZ GOMEZ, MARIA DE LOS REYES 20/08/2018 13:11:33
Firmante: REALES FERNANDEZ, ANTONIA 20/08/2018 13:16:05 | Firmante: GARCIA BOTIA, JUAN 20/08/2018 14:33:46
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) 57540e8c-aa04-d7f5-339763434956

de direccionamiento IP asociado a la DMZ. El tráfico de datos, atravesará el PCS.			
7 – Con respecto a las líneas de enlace de voz “a calle” de la plataforma elegida para el SAC en la sede del adjudicatario, proveerá de “suficientes” canales para soportar las llamadas que entren al sistema. Se establece un mínimo de 60 canales (2 primarios), con el compromiso de aumentarlo caso de ser necesario.	60 canales, más 100 canales	Ofrece 100 canales ampliables hasta 350.	
8 – Ante caída de la línea física de interconexión con al CARM: Para la voz, las llamadas se cursarán entre las numeraciones externas (9 cifras) de los usuarios de la CARM y el número 968 362000 del SAC. Para los datos, la CARM proporcionará un acceso LAN2LAN vía Internet, cuya configuración se hará de acuerdo con el SAC.	No indica para la voz. Para los datos, es Lan-to-Lan según esquemas.	No indica para la voz. Para los datos dispone redundancia de operador.	
9.Con respecto a la numeración telefónica accesible para los ciudadanos: Se hará cargo de la titularidad de los números 968 362000 (geográfico) y 012 (tarificación especial), así como de todos los gastos derivados de la misma, con el compromiso de devolución a la CARM de dicha titularidad a fin de contrato. Solicitará a su operador el enrutamiento del número de tarificación especial 012 al geográfico 968 362000. Realmente, podrá llamarse al SAC marcando cualquiera de esos dos números. La CARM tiene sus servicios de voz y datos contratados a través de un contrato centralizado que se ha renovado el 1 de enero del 2018, para el periodo 2018-2021, por lo que para la fecha de entrada en vigor de esta contratación, 1 de agosto de 2018, la CARM estará todavía en proceso de adaptación a los nuevos servicios contratados. Aunque no se prevé que haya modificaciones significativas en los requerimientos para la interconexión con la CARM, si como resultado de la	No indica.	No indica.	

Firmante: CARMONA MARTINEZ, JOSE MARIA 20/08/2018 10:28:04 | Firmante: SANCHEZ GOMEZ, MARIA DE LOS REYES 20/08/2018 13:11:33
Firmante: REALES FERNANDEZ, ANTONIA 20/08/2018 13:16:05 | Firmante: GARCIA BOTIA, JUAN 20/08/2018 14:33:46
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) 57540e8c-aa04-d7f5-339763434956

implantación de los nuevos sistemas se requiriese algún cambio el adjudicatario de servicio estará obligado a realizarlo para lo que se contará con el asesoramiento de los técnicos de las empresas adjudicatarias de los servicios de comunicaciones.			

Ferrovial:

La solución técnica propuesta pasa por la migración a la nube del servicio de comunicaciones, desviando las líneas primarias y numeración asociada, a la centralita virtual. Aunque citan que se puede instalar en local o en la nube, a elegir por la Administración Regional de Murcia.

8.- Descripción de la plataforma software.

OESIA NETWORKS, S.L.

Ofrecen la Plataforma IVOZ de la compañía Irontec, basado en Asterisk.
Es la plataforma actualmente en funcionamiento, cumple con el 100% de los requisitos.
Elimina los riesgos de instalación de otras soluciones.
Ofrece a la CARM acceso Web a la plataforma para la consulta de todas las estadísticas asociadas al servicio.
No hace una descripción de la plataforma software ofertada.

UTE ORTHEM ESPECIALISTAS EN MERCADOS

Ofrece el software Issabel.

No hace una descripción de la plataforma software ofertada.

FERROVIAL SERVICIOS. S.A.

Ofrecen la Plataforma Ecovoz.

No hace una descripción de la plataforma software ofertada.

****

Definición de los criterios

Mecanismo propuesto para garantizar el cumplimiento y seguimiento del servicio (pag. 11 y 12)

Firmante: CARMONA MARTINEZ, JOSE MARIA 20/08/2018 10:28:04 | Firmante: SANCHEZ GOMEZ, MARIA DE LOS REYES 20/08/2018 13:11:33
Firmante: REALES FERNANDEZ, ANTONIA 20/08/2018 13:16:05 | Firmante: GARCIA BOTIA, JUAN 20/08/2018 14:33:46
Este es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) 57540e8c-aa04-d7f5-339763434956

- *La empresa ha de adscribir un* **equipo de gestión,** *como parte integrante del equipo técnico, para las funciones de supervisión-coordinación, formación, seguimiento y control del servicio, a un mínimo de 3 personas con jornada completa que permita la presencia siempre de al menos uno, en el horario de prestación del servicio.*
- La empresa adjudicataria habrá de aportar los **agentes de servicio** para atender adecuadamente las funciones descritas en este pliego.

Flexibilidad en la adaptación de los horarios del personal y la disponibilidad de personal adicional

En el Pliego se describen las ***tareas de cada uno de los perfiles*** *adecuándose a las expectativas de la CARM Los turnos de trabajo de 08:30 a 20:00 horas ininterrumpidas, tal y como exige el pliego se van dimensionando de manera dinámica según las necesidades de cada franja y reforzando, teniendo en cuenta los distintos factores periódicos que influyen en las variaciones de la demanda a lo largo del mes.*

Dimensionamiento propuesto para la plataforma de atención telefónica y metodología aplicada para su estimación

Establecerá un dimensionado dinámico de los servicios, en función de la demanda, ***dedicando el mayor número de personas en las franjas horarias de mayor concentración de llamadas y garantizando la calidad*** *del servicio prestado, de acuerdo con los indicadores cuantitativos que se relacionan en el apartado 3.2 del presente pliego.*

Control de calidad (pg. 16)

- *La empresa adjudicataria se compromete a disponer de un* ***Plan de Calidad*** *para cumplir los compromisos y estándares exigidos y, a justificar este cumplimiento en los* ***informes del servicio*** *que al menos habrán de tener una periodicidad mensual, y que contendrá la* ***cuantificación y análisis cualitativo de las escuchas, sugerencias y reclamaciones, auditorías trimestrales y otras actuaciones de supervisión conforme al plan establecido, así como las acciones de mejora implantadas y las propuestas de mejora del servicio****.*

Firmante: CARMONA MARTINEZ, JOSE MARIA 20/08/2018 10:28:04 | Firmante: SANCHEZ GOMEZ, MARIA DE LOS REYES 20/08/2018 13:11:33
Firmante: REALES FERNANDEZ, ANTONIA 20/08/2018 13:16:05 | Firmante: GARCIA BOTIA, JUAN 20/08/2018 14:33:46
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) 57540e8c-aa04-d7f5-339763434956

- *La empresa adjudicataria realizará una breve **encuesta mensual**, en la tercera semana de cada mes, mediante IVR, al finalizar la atención telefónica para observar el grado de satisfacción de los ciudadanos.*

Mecanismos técnicos disponibles que puedan activarse para atender el aumento de los servicios

La empresa realizará el ***seguimiento de los indicadores*** del cumplimiento del contrato maximizando los recursos humanos para el alcance de los mismos.

Capacidad y ubicación de los locales (pag.15)

a) *Un mínimo de 35 **puestos de trabajo** en plataforma telefónica, con posibilidad de ampliación. La disposición de los puestos debe ser diáfana, sin tabiques intermedios, y la zona de trabajo aislada de otros posibles proyectos del proveedor.*
b) *Una sala* **de formación** *con capacidad para un mínimo de 20 personas.*
c) *Un puesto de trabajo, permanente, con visibilidad plena de la plataforma para uso de la CARM.*
d) *Todos los **medios materiales** necesarios para la prestación del servicio, (mobiliario, equipos de trabajo, software, etc.), así como su mantenimiento, deberán ser aportados por el adjudicatario y correrán a cuenta de este.*
e) *La empresa adjudicataria ha de disponer en la ciudad de Murcia de un local, despacho o lugar en el que se centralice su actividad administrativa y formativa en cuanto a este contrato. Este requisito se entenderá cumplido si se cuenta con una representación de los intereses de la empresa adjudicataria, representación que deberá constar formalmente en documento público en su caso.*

Descripción de la Infraestructura de comunicaciones conforme **ANEXO II**. Descripción de la plataforma técnica necesaria ACD y comunicaciones

Descripción de la plataforma software (pg4)

La prestación de los servicios objeto del contrato se realizará fundamentalmente, en local de la empresa adjudicataria, donde se encuentre la plataforma de atención telefónica, en el término municipal de Murcia, salvo en los casos de prestación de servicios en centros administrativos de la Administración Regional, que se realizará en estos, los cuales se relacionan en **ANEXO I** del presente pliego.

Firmante: CARMONA MARTINEZ, JOSE MARIA 20/08/2018 10:28:04 | Firmante: SANCHEZ GOMEZ, MARIA DE LOS REYES 20/08/2018 13:11:33
Firmante: REALES FERNANDEZ, ANTONIA 20/08/2018 13:16:05 | Firmante: GARCIA BOTIA, JUAN 20/08/2018 14:33:46
Este es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) 57540e8c-aa04-d7f5-339763434956

Firmante: CARMONA MARTINEZ, JOSE MARIA 20/08/2018 13:11:33
Firmante: REALES FERNANDEZ, ANTONIA 20/08/2018 14:33:46
Firmante: SANCHEZ GOMEZ, MARIA DE LOS REYES 20/08/2018 10:28:04
Firmante: GARCIA BOTIA, JUAN 20/08/2018 13:16:05
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) 57540e8c-aa04-d7f5-339763434956

La empresa Adjudicataria habrá de aportar la totalidad de los elementos materiales y tecnológicos para la prestación, monitorización y seguimiento de servicio, incluidas las comunicaciones, de acuerdo a lo recogido en el **ANEXO II** del presente pliego.

En el supuesto de implementarse respuesta de voz interactiva, la empresa adjudicataria habrá de aportar la infraestructura necesaria

*Conforme **ANEXO II**.-Descripción de la plataforma técnica necesaria: ACD y comunicaciones*

- **Elaboración del informe y resumen de puntuaciones**

Todos los miembros del comité asumen y firman la totalidad de este informe resultando las siguientes puntuaciones para las ofertas presentadas al presente concurso según los criterios subjetivos evaluables mediante juicios de valor:

PROPOSICIÓN TÉCNICA	Punt. Máx	OESIA NETWORKS, S.L.	UTE ORTHEM ESPECIALISTAS EN MERCADOS	FERROVIAL SERVICIOS. S.A.
Mecanismo propuesto para garantizar el cumplimiento y seguimiento del servicio	*Max 4*	3,9	4	1,725
Flexibilidad en la adaptación de los horarios del personal y la disponibilidad de personal adicional	*Máx 4*	3,8	3,8	1,775
Dimensionamiento propuesto para la plataforma de atención telefónica y metodología aplicada para su estimación	*Máx 5*	4,5	4,88	1,725
Control de calidad	*Máx 6*	2,6	6	2,25
Mecanismos técnicos disponibles que puedan activarse para atender el aumento de los servicios	*Máx 6*	4,45	6	2
Capacidad y ubicación de los locales	*Máx 5*	5	5	3,375
Descripción de la Infraestructura de comunicaciones	*Máx 5*	4,25	3,13	1,925
Descripción de la plataforma software	*Máx 5*	4	3,25	2,625
	Máx. 40	**32,5**	**36,1**	**17,4**

Fdo: El Comité Experto

Murcia, fecha y firma electrónica al margen

Nombre y Apellidos	Firma
José María Carmona Martínez	
Mª Reyes Sánchez Gómez,	
Juan García Botía,	
Antonia Reales Fernández	

Firmante: CARMONA MARTINEZ, JOSE MARIA 20/08/2018 10:28:04 | Firmante: SANCHEZ GOMEZ, MARIA DE LOS REYES 20/08/2018 13:11:33
Firmante: REALES FERNANDEZ, ANTONIA 20/08/2018 13:16:05 | Firmante: GARCIA BOTIA, JUAN 20/08/2018 14:33:46
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) 57540e8c-aa04-d7f5-339763434956