



**INFORME RELATIVO AL EXPEDIENTE PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN DE LA RECEPCIÓN DEL CENTRO REGIONAL DE HEMODONACIÓN**

**EXPTE: EXP. CSE/9999/1100847599/18/PA**

Fecha: 08/08/2.018

Estudiadas las Ofertas Técnicas presentadas por las empresas que a continuación se relacionan, se emite el siguiente informe, para cada una de ellas, con su correspondiente puntuación.

**EMPRESAS**

**GRUPO INTEGRRA.  
PERSONE OUTSOURCING SL**

**A. CRITERIOS EVALUABLES MEDIANTE JUICIOS DE VALOR.**

EMPRESA.	GRUPO INTEGRRA
----------	----------------

**1.- Programa de trabajo con descripción de la estructura y organización los recursos. 10 Puntos.**

Presenta una organización de los recursos humanos de acuerdo a las necesidades descritas en el pliego y acordes al funcionamiento habitual del centro. Facilita la disponibilidad de actuación para sustituciones imprevistas del personal.

Destaca los conocimientos y habilidades de la organización para con los trabajadores y el desempeño del trabajo diario, de forma que exista:

Compromiso con el servicio. Orientación al ciudadano/usuario del servicio. Comunicación. Aprendizaje continuo. Orientación a la calidad y a los resultados. Pro actividad. Resistencia a la tensión. Solución de problemas. Trabajo en equipo y colaboración.

Facilita un plan de gestión y sustitución de los recursos donde especifica que se atenderán al 100 % tanto las bajas programadas como no, atendiendo los imprevistos en menos de 1 hora.

Planifica los tipos de contingencias que puedan aparecer como:

Servicios extraordinarios previstos o avisados con al menos 48 horas de antelación.

Servicios extraordinarios no previstos dando respuesta en un plazo no superior a 12 horas.

Servicios extraordinarios de especial magnitud (no previstos) de manera inmediata o máximo a las 24 horas.

Para toda esta planificación como medida de solapamiento se intentara que cualquier trabajador nuevo este una jornada con un trabajador habitual del servicio.

Se especifican todas las funciones a desempeñar en la prestación del servicio y las principales tareas del mismo, como pueden ser:

Firmante: MARTINEZ FERROL, LUIS  
02/08/2018 11:34:55  
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 el código seguro de verificación (CSV) 19fd548-aa04-72e-412060172719





- Control de accesos a la instalación, mediante un parte de control.
- Control y manejo de los sistemas y equipos.
- Atender y gestionar los datos de los donantes de sangre.
- Informar y atender al público usuario que requiera del servicio.
- Cuidar la imagen del centro con nuestra uniformidad y nuestro comportamiento.
- Hojas de control y partes de incidencias del servicio.
- Seguimiento del plan de calidad y realización de encuestas de satisfacción.

Dentro de la política de gestión de los recursos humanos se encuentra la de subrogar los trabajadores que en cada momento prestan servicio en los distintos centros, planificando el proceso de selección de personal para cubrir posibles actividades extraordinarias o sustituciones del personal en cuestión.

**Puntuación: 9 puntos.**

## **2.- Organigrama funcional, responsabilidades y canales de información. 5 puntos.**

Detalla de forma clara el organigrama y las responsabilidades quedando identificados todos los canales de información para con la empresa y sus trabajadores, facilitando números de contacto de los responsables y delegación de oficina con dirección y teléfono.

**Puntuación: 5 puntos.**

## **3.- Capacidad y eficacia organizativa de la propuesta. 5 puntos.**

Dispone de un plan de calidad implantado con la norma ISO 9001-2008, basa su metodología en distintos procesos que aseguran la excelencia de los mismos. Adjunta 6 certificados de calidad distintos.

Realizara una planificación exacta y concreta de todas las actividades que componen el servicio.

Con la finalidad de garantizar el servicio planifica de forma detallada las tareas de los profesionales y su organización en:

- Planilla de turnos y horarios.
- Información de prevención de riesgos laborales.
- Documentación de acogida: presentación de mandos intermedios, funciones del puesto, presentación al cliente, alcance del servicio, formación previa, formación continua, cumplimiento de la LOPD con su normativa y desarrollo, suministrara los uniformes.
- Informa de la organización del servicio del que dispone y que respaldan la prestación del servicio.
- Planifica reuniones previas entre los responsables para asegurar el proyecto y su ejecución.
- Resalta los departamentos de los que dispone la organización como unidades de apoyo al desarrollo del trabajo del centro y de sus prioridades y necesidades.

**Puntuación: 5 puntos.**





**4.- Facilitar avances tecnológicos que puedan mejorar el servicio de atención a los donantes. 5 puntos.**

Aplicación Servoelit, on line de alta capacidad de gestión que gestiona la actividad a tiempo real, registrando todos los datos que se produzcan en la gestión del servicio y su planificación.

Mediante este servicio se llevara a cabo el control de presencia del personal y su control horario mensual, control de incidencias y seguimiento de turnos de trabajo.

**Puntuación: 4 puntos.**

**5.- Presentación de una bolsa de horas extraordinarias sin cargo adicional. 5 puntos.**

Detalla una bolsa de 100 horas anuales y gratuitas con carácter adicional a las horas que obligatoriamente deben prestarse.

**Puntuación: 5 puntos.**

**6.- Conocimientos de idiomas y uniformidad de los trabajadores de forma anual acorde a las condiciones del servicio. 5 puntos.**

Respecto de la uniformidad específica y detalla de forma adecuada la cantidad de uniformes, la disponibilidad e identificación de la persona de servicio y también el carácter anual de reposición de nuevos uniformes.

Compromiso por parte de la empresa de para futuras incorporaciones al puesto de búsqueda de personal con conocimientos de idiomas y experiencia mínima de 1 año en puestos similares.

**Puntuación: 4 puntos.**

**7.- Presentación de un plan de formación acreditada. 5 puntos.**

Presenta una planificación general de cursos de forma detallada, teniendo en cuenta a todo el personal de la empresa, sin por otra parte detallar los que son de interés para los trabajadores del centro en cuestión. Acreditando a la empresa integra formación como los responsables de la formación.

**Puntuación: 2 puntos.**

**8.- Planificación de cursos o tareas para conseguir mejoras medioambientales. 5 puntos.**

Proyecta un plan de ahorro de energía e iluminación con cursos orientados a que los empleados tomen conciencia de la importancia de los medios energéticos naturales.

Planifica un plan de verificación de las instalaciones con rondas de control diarias que comprueben situación de luces del edificio y apagado de las mismas, así como control de grifos de los baños.

Impartir un curso de sensibilización ambiental con una duración de 3 horas, presencial y para el personal de nueva incorporación.

**Puntuación: 3 puntos.**

**TOTAL PUNTUACIÓN: 37,00**





**EMPRESA: PERSONE OUTSOURCING SL**

**1.- Programa de trabajo con descripción de la estructura y organización los recursos. 10 Puntos.**

De forma generalizada detalla la estructura general de la empresa sin entrar en detalles de plan de trabajo y estructura de los recursos humanos del Centro.

Facilita el Sistema de Sustitución y Reemplazo: Cobertura de Eventualidades del Personal de forma inmediata cualquier ausencia del personal habitual como consecuencia de baja laboral, vacaciones, por el no cumplimiento satisfactorio de la tarea encomendada, o cualquier otra situación que pudiera surgir. El periodo máximo de cobertura del puesto será de 2 horas,

Para ello se dispondrá de un teléfono de contacto 670096980, en el que se tienen previstos los posibles sustitutos.

Expone detalladamente el protocolo habitual para la cobertura de eventualidades.

Se compromete a la subrogación del actual personal que viene prestando el servicio, planificando el proceso de selección de personal para cubrir posibles actividades extraordinarias o sustituciones del personal en cuestión.

**Puntuación: 6 puntos.**

**2.- Organigrama funcional, responsabilidades y canales de información. 5 puntos.**

Detalla organigrama de la empresa y las funciones de las personas con sus responsabilidades quedando identificados todos los canales de información para con la empresa y sus trabajadores. Presenta como canales de comunicación con clientes y con trabajadores mediante correo electrónico, no facilita teléfonos de responsables ni tampoco de empresa en este apartado.

**Puntuación: 3 puntos.**

**3.- Capacidad y eficacia organizativa de la propuesta. 5 puntos.**

En cuanto a la organización del proceso se detallarán de forma los procedimientos tanto a nivel genérico del personal de estructura como a nivel particular del personal operativo.

Planifica la coordinación y organización del servicio con el control del trabajo y sus responsables.

Para la gestión y control del servicio, se utilizan los siguientes procedimientos:

- Parte de supervisión: se verificará que el personal cumpla adecuadamente sus funciones.
- Acta de reuniones personal: se acuerdan reuniones con el personal, mínimo una vez al mes, para tratar temas de coordinación, administración, problemas..., etc.
- Actas de inspección: mediante observación física, sin previo aviso, en diferentes horarios y en distintos días se evaluará el desempeño laboral del personal.





Describe un sistema de calidad y evaluación del servicio con sus diferentes procedimientos de actuación:

- Objetivos de evaluación.
- Conceptos evaluados.
- Elección y preparación de instrumentos; encuestas, entrevistas, sugerencias etc...
- Recolección de datos y análisis de los mismos.

Describe un sistema de Sustitución y Reemplazo de uso general: Cobertura de Eventualidades del Personal, se compromete a sustituir de forma inmediata cualquier ausencia del personal habitual con un periodo máximo de cobertura del puesto será de 2 horas.

Para ello se dispondrá de un teléfono de contacto con el/la Supervisor/a, e incluso con un servicio de urgencias fuera del horario de oficina 670096980, en el que se tienen previstos los posibles sustitutos.

**Puntuación: 5 puntos.**

#### **4.- Facilitar avances tecnológicos que puedan mejorar el servicio de atención a los donantes. 5 puntos.**

Facilita relación de recursos materiales a nivel de empresa.

Relaciona sistemas de comunicación adaptados a las nuevas tecnologías y especifica entre ellos a, móvil, correo electrónico y fax.

Como herramienta de comunicación entre trabajadores, detalla grupos de whatsapp y teléfono móvil.

**Puntuación: 2 puntos.**

#### **5.- Presentación de una bolsa de horas extraordinarias sin cargo adicional. 5 puntos.**

50 horas extraordinarias, sin coste adicional alguno para el Servicio Murciano de Salud.

**Puntuación: 2.5 puntos.**

#### **6.- Conocimientos de idiomas y uniformidad de los trabajadores de forma anual acorde a las condiciones del servicio. 5 puntos.**

1. Conocimiento de idiomas, para futuros trabajadores se compromete a que tengan conocimientos de inglés nivel B1 o facilitar cursos de formación para adquirir dicho nivel.
2. Uniformidad presenta tipos de uniformes, no especifica cantidad a entregar a los trabajadores ni tipo de reposición de los mismos.

**Puntuación: 4 puntos.**





**7.- Presentación de un plan de formación acreditada. 5 puntos.**

Planifica la formación inicial del personal del servicio con un curso de entrada: Formación de procedimientos y normas de Personal y del servicio. Esta formación se estima de una duración total de 2 horas realizándose antes del inicio del contrato. Tendrá carácter presencial.

1. Un curso de Prevención de Riesgos Laborales Superior de 60 horas en modalidad online. Sin especificar fecha de realización.
2. Curso de Emergencias y Primeros Auxilios de modalidad online o presencial. Sin especificar fecha de realización.
3. Facilita otros cursos que no tienen nada que ver con la prestación del servicio.

**Puntuación: 4 puntos.**

**8.- Planificación de cursos o tareas para conseguir mejoras medioambientales. 5 puntos.**

Relaciona una serie de tareas de buenas prácticas en actividades y proceso habituales en el trabajo del centro, sin entrar de manera específica en las tareas propias del puesto de recepción del centro.

No planifica ningún curso de formación que permita mejoras medioambientales en el trabajo habitual del centro.

**Puntuación: 3 puntos.**

**TOTAL PUNTUACIÓN: 29,50**

**SE ADJUNTA RESUMEN PUNTUACIÓN TÉCNICA EXPEDIENTE.**

EMPRESA	PUNTUACIÓN
<b>GRUPO INTEGRA.</b>	<b>37,00</b>
<b>PERSONE OUTSOURCING SL</b>	<b>29,50</b>

Murcia (fechado y firmado electrónicamente al margen)  
Director de Gestión y Servicios Generales del CRH.

