



“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 juicios de valor (SOBRE Nº2)

LOTE Nº 1: SERVICIO DE EXPLOTACIÓN OPERATIVA

En Murcia, a 4 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 juicios de valor (Sobre nº 2), correspondientes al *Lote nº 1: Servicio de explotación operativa*.

Tras estudiar la documentación presentada en el Sobre nº 2, 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). Documento confidencial.
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 juicios de valor (Sobre nº2) correspondientes al Lote nº1: Servicio de explotación operativa son los siguientes:



Valoración de la Propuesta Técnica [De 0 a 30 puntos].

La valoración de la Propuesta Técnica se obtendrá sumando la puntuación obtenida en cada uno de los siguientes subapartados:

- *Plan de trabajo empresa-CARM. [De 0 a 4 puntos]*
- *Plan de selección de personal. [De 0 a 4 puntos]*
- *Plan de formación inicial y continuada. [De 0 a 4 puntos]*
- *Plan de carrera profesional. [De 0 a 4 puntos]*
- *Plan de sustitución y refuerzo del personal. [De 0 a 4 puntos]*
- *Plan de seguimiento y evaluación del desempeño. [De 0 a 5 puntos]*
- *Plan de calidad y gestión documental. [De 0 a 5 puntos]*

En los citados planes los licitadores deberán exponer los contenidos mínimos que se establecen en el apartado 4 del pliego de prescripciones técnicas .

Respecto a la Propuesta Técnica ésta no podrá superar en su conjunto las 200 páginas, (letra tipo Arial, tamaño 12, espaciado sencillo), a efectos de facilitar la labor de la Comisión Técnica en la valoración de la misma. Las Propuestas que superen el número de páginas indicadas no serán valoradas en lo que excedan de dicho número.

La valoración de cada subapartado se obtendrá, para cada oferta, comprobando primeramente el cumplimiento de los requisitos fijados en el pliego de prescripciones técnicas y en comparación con el resto de las ofertas presentadas.

3. Conforme a lo establecido en el apartado 4 del Pliego de Prescripciones Técnicas del Lote nº1: Servicio de explotación operativa, los contenidos mínimos que los licitadores deberán exponer en los citados planes son los siguientes:

4. DOCUMENTACIÓN TÉCNICA DE LAS OFERTAS

Los licitadores deberán presentar la documentación técnica con la información asociada a cada uno de los criterios de adjudicación establecidos el Pliego de Cláusulas Administrativas que rige este contrato.

Respecto al criterio de adjudicación de la Propuesta Técnica, ésta debe incluir los siguientes planes:

- *Plan de trabajo empresa-CARM.*
- *Plan de selección de personal.*
- *Plan de formación inicial y continuada.*
- *Plan de carrera profesional.*



- *Plan de sustitución y refuerzo del personal.*
- *Plan de seguimiento y evaluación del desempeño.*
- *Plan de calidad y gestión documental.*

Respecto al Plan de trabajo empresa-CARM, las empresas licitadoras definirán en sus ofertas una propuesta estructurada sobre la organización general del servicio y sobre las relaciones entre la empresa y la CARM, que incluirá como mínimo los siguientes aspectos:

- *Propuesta de organización general del servicio.*
- *Seguimiento e información del proyecto.*
- *Estructura y plazos de los informes a presentar.*
- *Reuniones de trabajo.*
- *Interlocutores válidos.*
- *Responsables intermedios.*
- *Mecanismos para la detección y resolución de problemas.*

El Plan de selección de personal incluirá al menos los siguientes aspectos

- *Estructura del plan de selección*
- *Metodología*
- *Herramientas a utilizar*
- *Recursos*

Respecto al Plan de formación inicial y continuada, los licitadores expondrán en sus ofertas de manera clara e inequívoca los siguientes puntos relativos tanto a la formación inicial como a la formación continua:

- *Horas y contenido.*
- *Distribución teórico-práctica.*
- *Herramientas a utilizar.*
- *Estructura del área de formación de la empresa.*

El Plan de carrera profesional contemplará al menos los siguientes apartados:

- *Catálogo de puestos*
- *Criterios de promoción*
 - o *Perfil profesiográfico.*
 - o *Profesiograma.*
 - o *Criterios de acceso a categoría profesional.*



- *Seguimiento período de prueba.*

En el Plan de sustitución y refuerzo de personal los licitadores desarrollarán sus propuestas sobre al menos los siguientes puntos:

- *Sistemas de localización*
 - *Personal localizado por categorías*
- *Disponibilidad y sustituciones (por categorías)*
- *Bolsa de trabajo*

El Plan de seguimiento y evaluación del desempeño se articulará desarrollando los siguientes aspectos mínimos:

- *Seguimiento*
 - *Metodología*
 - *Periodicidad*
 - *Herramientas a utilizar*
 - *Recursos y estructura del área responsable*
- *Evaluación*
 - *Metodología*
 - *Herramientas a utilizar*
 - *Recursos y estructura del área responsable*

Respecto al Plan de calidad y gestión documental, se estructurará en los siguientes puntos:

- *Metodología, seguimiento y evaluación continua del servicio.*
- *Herramientas de gestión de calidad.*
- *Herramientas de gestión documental.*
- *Recursos y estructura del área responsable.*

4. Una vez analizadas las propuestas técnicas de las ofertas presentadas, la valoración resultante es la descrita en los Anexos 1 y 2 del presente informe. En los citados anexos se incluye la siguiente información:

- **Anexo 1. Resumen de puntuaciones:** Incluye una tabla resumen con las puntuaciones asignadas a las ofertas. El método seguido para obtener estas puntuaciones es el siguiente:



- i. Puntuaciones parciales: Cada uno de los aspectos contemplados en cada uno de los planes que componen la propuesta técnica se ha valorado como resultado de la comprobación del cumplimiento de los requisitos fijados en el pliego de prescripciones técnicas y de la comparación con el resto de las ofertas presentadas, asignándole una puntuación de 0 a 5 puntos.
 - ii. Puntuación de los planes: Para cada plan, se ha asignado la puntuación máxima a la oferta que haya obtenido la suma más alta de las puntuaciones parciales asignadas a los aspectos considerados en el plan. La puntuación del resto de ofertas se ha obtenido de forma proporcional.
 - Anexo 2. Resumen de propuestas y valoraciones: Incluye, por cada uno de los planes que componen la propuesta técnica, un resumen de las ofertas para cada uno de los aspectos contemplados en cada plan (que incluye lo destacable sobre el pliego), junto con la valoración motivada y la puntuación parcial asignada a cada aspecto, como resultado de la comprobación del cumplimiento de los requisitos fijados en el pliego de prescripciones técnicas y de la comparación con el resto de las ofertas presentadas.
5. El resultado final de la valoración, clasificando las proposiciones presentadas por orden decreciente, es el siguiente:

<i>Licitador</i>	<i>Puntos</i>
FERROVIAL	28,39
ILUNION	28,06
SALZILLO-CONTACTEL	18,69
EULEN	15,72

TÉCNICO DE GESTIÓN

Jacinto Oliver Jaquero

TÉCNICO DE GESTION

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-CONTACTEL	Media
1.- Plan de trabajo empresa-CARM. [De 0 a 4 puntos]	1,76	3,04	4,00	2,08	2,72
2.- Plan de selección de personal. [De 0 a 4 puntos]	4,00	4,00	4,00	2,86	3,72
3.- Plan de formación inicial y continuada. [De 0 a 4 puntos]	3,00	4,00	3,75	2,75	3,38
4.- Plan de carrera profesional. [De 0 a 4 puntos]	1,60	4,00	3,20	2,00	2,70
5.- Plan de sustitución y refuerzo del personal. [De 0 a 4 puntos]	2,46	3,38	4,00	2,46	3,08
6.- Plan de seguimiento y evaluación del desempeño. [De 0 a 5 puntos]	1,11	5,00	4,44	3,33	3,47
7.- Plan de calidad y gestión documental. [De 0 a 5 puntos]	1,79	4,64	5,00	3,21	3,66
Valoración de la Propuesta Técnica. [De 0 a 30 puntos]	15,72	28,06	28,39	18,69	22,72

1.- Plan de trabajo empresa-CARM. [De 0 a 4 puntos]	EULEN	ILUNION	FERROVIAL	SALZILLO-CONTACTEL	Media
Propuesta de organización general del servicio	2	1	5	0	2,00
Seguimiento e información del proyecto	2	2	5	3	3,00
Estructura y plazos de los informes a presentar	0	5	3	2	2,50
Reuniones de trabajo	2	2	5	2	2,75
Interlocutores validos	2	2	2	2	2,00
Responsables intermedios	2	2	2	2	2,00
Mecanismos para la detección y resolución de problemas	1	5	3	2	2,75
Suma	11	19	25	13	17,00
Valoración	1,76	3,04	4,00	2,08	2,72

2.- Plan de selección de personal. [De 0 a 4 puntos]	EULEN	ILUNION	FERROVIAL	SALZILLO-CONTACTEL	Media
Estructura del plan de selección	3	4	3	3	3,25
Metodología	3	5	5	4	4,25
Herramientas a utilizar	3	2	3	3	2,75
Recursos	5	3	3	0	2,75
Suma	14	14	14	10	13,00
Valoración	4,00	4,00	4,00	2,86	3,71

3.- Plan de formación inicial y continuada. [De 0 a 4 puntos]	EULEN	ILUNION	FERROVIAL	SALZILLO-CONTACTEL	Media
Horas y contenido	3	5	4	4	4,00
Distribución teórico-práctica	3	3	3	3	3,00
Herramientas a utilizar	2	5	5	2	3,50
Estructura del área de formación de la empresa	4	3	3	2	3,00
Suma	12	16	15	11	13,50
Valoración	3,00	4,00	3,75	2,75	3,38



ANEXO 1. Resumen de puntuaciones

4.- Plan de carrera profesional. [De 0 a 4 puntos]	EULEN	ILUNION	FERROVIAL	SALZILLO-CONTACTEL	Media
Catálogo de puestos	1	5	4	2	3,00
Criterios de promoción	3	5	4	3	3,75
Suma	4	10	8	5	6,75
Valoración	1,60	4,00	3,20	2,00	2,70

5.- Plan de sustitución y refuerzo del personal. [De 0 a 4 puntos]	EULEN	ILUNION	FERROVIAL	SALZILLO-CONTACTEL	Media
Sistemas de localización	2	4	4	4	3,50
Disponibilidad y sustituciones por categorías	5	3	4	2	3,50
Bolsa de trabajo	1	4	5	2	3,00
Suma	8	11	13	8	10,00
Valoración	2,46	3,38	4,00	2,46	3,08

6.- Plan de seguimiento y evaluación del desempeño. [De 0 a 5 puntos]	EULEN	ILUNION	FERROVIAL	SALZILLO-CONTACTEL	Media
Seguimiento	1	5	4	3	3,25
Evaluación	1	4	4	3	3,00
Suma	2	9	8	6	6,25
Valoración	1,11	5,00	4,44	3,33	3,47

7.- Plan de calidad y gestión documental. [De 0 a 5 puntos]	EULEN	ILUNION	FERROVIAL	SALZILLO-CONTACTEL	Media
Metodología, seguimiento y evaluación continua del servicio	1	5	3	2	2,75
Herramientas de gestión de calidad	1	2	3	2	2,00
Herramientas de gestión documental	2	3	5	1	2,75
Recursos y estructura del área responsable	1	3	3	4	2,75
Suma	5	13	14	9	10,25
Valoración	1,79	4,64	5,00	3,21	3,66



ANEXO 2. Resumen de propuestas y valoraciones

CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN EVALUABLES MEDIANTE JUICIOS DE VALOR (SOBRE nº2) – LOTE nº1: Servicio de explotación operativa		
1. PLAN DE TRABAJO EMPRESA-CARM (DE 0 A 4 PUNTOS)	Licitador: EULEN	P
Propuesta de organización general del servicio	- Plan de transición: se propone la formación de un Comité de transición que coordine perfectamente el cambio de empresa adjudicataria. Se proponen los miembros de este comité y su periodo de vigencia. Se detallan las actividades a realizar para una correcta transición: reunión inicial, reuniones de seguimiento previas al inicio y durante las primeras etapas de arranque del servicio. - Funciones generales del personal adscrito al servicio: se detallan. - Figura del Jefe de explotación Operativa. Se detallan sus funciones. - Medios humanos: se cubrirá los puestos de trabajo, buscando siempre la optimización de los medios humanos para aportar el máximo valor al cliente, tanto en calidad como en cantidad. Se estará como mínimo a lo indicado en el cuadro de dimensionamiento en sobre 3. El dimensionamiento sigue un patrón como el que se describe en la oferta. - Medios materiales adscritos al servicio: se destacan teléfonos móviles y auriculares (se indica modelo). Es una propuesta aceptable en la que destacan el plan de transición previsto y los medios materiales adscritos al servicio.	2
Seguimiento e información del proyecto	- Se propone diagrama para el seguimiento del proyecto. Incluye al Comité de seguimiento, Gestor del proyecto y Jefe de explotación. - Se describen los siguientes puntos: Elaboración de Informe de Seguimiento, Convocatoria de la reunión de seguimiento, Reunión de seguimiento, Elaboración del Acta de Reunión y/o actualización del Informe de Seguimiento, Revisión y validación del Acta de Reunión e Informe de Seguimiento, Aprobación del Acta de Reunión e Informe de Seguimiento.. El seguimiento e información del proyecto es aceptable para el servicio, porque aporta y describe las acciones de seguimiento previstas y quién las realiza.	2
Estructura y plazos de los informes a presentar	- No aporta nada adicional sobre el pliego.	0
Reuniones de trabajo	- Reuniones que se van a realizar: - En los cambios de turno, los supervisores se pondrán al día de las incidencias ocurridas en el turno anterior. - Con carácter mensual se realizarán reuniones de seguimiento del proyecto, se indican miembros y objetivos. - En la reunión mensual del sexto mes se realizará una reunión especial en la que se tendrá en cuenta la situación de 1ª mitad de año. - De forma anual se realizará la reunión de cierre de año. - Propuesta para mantener reuniones efectivas: se indican unos puntos a tener en cuenta antes, durante y después de las reuniones. La propuesta de reuniones de trabajo es aceptable para el servicio porque las reuniones de seguimiento planteadas se consideran suficientes para analizar el seguimiento y la marcha del contrato.	2
Interlocutores validos	- Se reproduce organigrama de recursos a disposición del servicio a partir del organigrama de Zona del licitador. El organigrama incluye: Dirección de Zona, Departamentos comunes, Gerente de Actividad, Gestor de Servicios, Personal adscrito al contrato. - Se acompaña cuadro resumen con los recursos de la empresa a disposición del servicio, incluyendo los escalones del organigrama actual del servicio y su relación con los departamentos del licitador. Es una propuesta aceptable y coherente con la estructura del servicio.	2



CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN EVALUABLES MEDIANTE JUICIOS DE VALOR (SOBRE nº2) – LOTE nº1: Servicio de explotación operativa		
1. PLAN DE TRABAJO EMPRESA-CARM (DE 0 A 4 PUNTOS)	Licitador: EULEN	P
Responsables intermedios	- Serán responsables de la marcha y desarrollo del contrato todas aquellas personas que trabajen en el mismo. - La responsabilidad de cada persona será acorde y proporcional a su puesto de trabajo y sus funciones, tal y como se recoge en cuadro que se incluye, indicado puesto de trabajo y responsabilidades. Es una propuesta aceptable y coherente con la estructura del servicio.	2
Mecanismos para la detección y resolución de problemas	- Definición: se define contingencia y plan de contingencias. - Los Garantes del Servicio: el licitador se compromete a activar el Plan de Contingencias adecuado para cada caso aportando los medios técnicos y humanos necesarios para que éste se desarrolle en condiciones satisfactorias. Filosofía del licitador en la confección de los planes de contingencia: a) Análisis de la situación, b) Hipótesis, c) Objetivos y metas, d) Organización, e) Roles y responsabilidades, f) Evaluación. Se desarrollan los citados puntos. Es una propuesta básica muy teórica.	1
VALORACIÓN	En comparación con el resto de ofertas presentadas, se considera que está por debajo de la media.	11



CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN EVALUABLES MEDIANTE JUICIOS DE VALOR (SOBRE nº2) – LOTE nº1: Servicio de explotación operativa

1. PLAN DE TRABAJO EMPRESA-CARM (DE 0 A 4 PUNTOS)	Licitador: ILUNION	P
Propuesta de organización general del servicio	- Responsable del proyecto: se propone que sea la Dirección Nacional de la empresa. Se indica formación y experiencia. - Perfiles y funciones: se garantiza la cobertura de todos los puestos de trabajo del servicio 112, concretando con la Admón la propuesta abierta de perfiles profesiográficos y profesiogramas recogidos en la oferta. - Se proponen los horarios en los que se distribuirían los turnos de trabajo de Supervisión de Atención de Llamadas y de Operación de Atención de Llamadas. Oferta básica en la que únicamente destacan los aspectos mencionados.	1
Seguimiento e información del proyecto	Se propone la constitución de una Comisión de Seguimiento que se reunirá con periodicidad como mínimo mensual. Se describe su composición y funciones. Se considera aceptable para el servicio porque la constitución de una Comisión de Seguimiento es suficiente para garantizar el seguimiento e información del proyecto.	2
Estructura y plazos de los informes a presentar	Se propone el contenido de cada uno de estos informes que se describen (que podrán ser modificados, acorde a las necesidades de la DGSCE), y el plazo de entrega. Es la propuesta más útil para el servicio porque detalla el contenido y los plazos de entrega de cada uno de los informes propuestos.	5
Reuniones de trabajo	Con el fin de lograr una óptima coordinación entre departamentos, se considera necesario el establecimiento de reuniones periódicas: Reuniones técnicas de seguimiento y control (de periodicidad semanal), Reuniones operativas (semestrales) y Reuniones formativas (cuatrimestrales), cuyo objetivo se describe. La periodicidad propuesta es un valor mínimo, pudiéndose convocar cuando así lo exijan las condiciones operativas u organizativas. La propuesta de reuniones es aceptable para el servicio porque garantiza suficientemente la coordinación entre los departamentos del servicio de explotación operativa.	2
Interlocutores validos	Director Nacional de la empresa. Es una propuesta aceptable y coherente con la estructura del servicio.	2
Responsables intermedios	Se propone la designación de las siguientes personas: Directora Nacional Adjunta de la empresa, Responsable de recursos humanos, Coordinadora de Formación y Jefe de Explotación Operativa 112 Región de Murcia. Es una propuesta aceptable y coherente con la estructura del servicio.	2
Mecanismos para la detección y resolución de problemas	- Se deben distinguir dos mecanismos: la detección normalizada de desviaciones operativas y la detección puntual de fallos y anomalías. - Tanto en el informe mensual como en el informe de análisis de indicadores del servicio se incluye el seguimiento de parámetros cuantitativos y cualitativos mensuales e indicadores de referencia para el servicio de dicho mes. Entregados los informes en la reunión de seguimiento, se deberán analizar dichos parámetros y ejecutar las medidas correctoras que se acuerden si procede. - En los informes diarios se realizará un seguimiento exhaustivo de los parámetros cuantitativos del servicio, pudiéndose detectar a muy corto plazo tanto desviaciones importantes y tendencias, con el fin de realizar un estudio detallado del mismo. - El seguimiento pormenorizado de la actividad de la Sala de Operaciones permite detectar puntualmente posibles fallos operativos o carencias de formación a través de los mecanismos que se describen en tabla indicando Mecanismo – Responsable seguimiento – Documentación resultante	5



CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN EVALUABLES MEDIANTE JUICIOS DE VALOR (SOBRE nº2) – LOTE nº1: Servicio de explotación operativa		
1. PLAN DE TRABAJO EMPRESA-CARM (DE 0 A 4 PUNTOS)	Licitador: ILUNION	P
	resolución del problema, actuando específicamente sobre la raíz de dicho problema. • En caso de detectarse un fallo o desviación repetitivo, se organizaría una sesión formativa en el participaría todo el personal relacionado. • Se incluye diagrama que representa la propuesta descrita. Los mecanismos para la detección y resolución de problemas están muy detallados y son los mejores para el servicio porque se describen cada uno de los mecanismos propuestos, se identifican las personas responsables de seguimiento y la documentación resultante, destacándose asimismo la base de datos de identificación de problemas.	
VALORACIÓN	En comparación con el resto de ofertas presentadas, se considera que está por encima de la media. Destacan la estructura y plazos de los informes a presentar y los mecanismos para la detección y resolución de problemas.	19



CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN EVALUABLES MEDIANTE JUICIOS DE VALOR (SOBRE nº2) – LOTE nº1: Servicio de explotación operativa

1. PLAN DE TRABAJO EMPRESA-CARM (DE 0 A 4 PUNTOS)	Licitador: FERROVIAL	P
Propuesta de organización general del servicio	• El licitador describe el modelo de gestión de personal. • Estructura regional: se describe y identifican los puestos y las personas implicadas en la organización y gestión del servicio. Se establece la figura del Gestor del Servicio, se describen sus funciones y se identifica la persona propuesta, incluyendo su currículum. • Estructura organizativa del contrato: se describe. La empresa aportará, por encima de las horas exigidas en contrato, 400 horas más en cada una de las siguientes categorías para la mejora de la calidad del servicio: Técnicos de formación y relación con los usuarios, Técnico de protocolos, Técnico de calidad y Técnico de formación interna. • Staff de apoyo al contrato. Se describen sus funciones y composición, indicando las funciones de los puestos propuestos y aportando currículum de algunos. • Dimensionamiento: se describen las áreas funcionales, los puestos, su dimensionamiento y el horario de prestación de servicio. El licitador ha realizado un estudio para adecuar el número de puestos por turnos en función de las llamadas atendidas por franja horaria, por meses y por día de la semana (datos obtenidos de la Memoria de Actividades 2015), y realiza propuesta de dimensionamiento de operadores. También aporta dimensionamiento de coordinación y supervisión, de la jefatura de explotación operativa y de los técnicos. Se describe el sistema de turnos. • Localización: en caso de contingencia, en menos de 40 minutos se dispondrá de un trabajador en operación y un trabajador en supervisión, para lo cual se aplicará el protocolo de dispone el licitador. • Disponibilidad: Además del listado de localizables, existirá otro de disponibles, que podrán incorporarse en un tiempo máximo de 1h. • Bolsa de trabajo: el licitador presenta plan de contingencias (ver otros apartados). • Uniformidad: el licitador dispone de un protocolo de uniformidad en sala, indicando los aspectos que contempla. • Sala Back-Up: el licitador pondrá a disposición de 112, un local en término de la Región de Murcia equipado con 15 puestos de trabajo para que pueda servir como back-up. El 112 aportará las comunicaciones y programa informático. La propuesta de organización general del servicio es la mejor porque está muy detallada y contempla entre sus mejoras la aportación de 400 horas en determinadas categorías de técnicos, dispone de un staff de apoyo al contrato, realiza una propuesta de dimensionamiento y prevé una sala de Back-Up equipada con 15 puestos.	5
Seguimiento e información del proyecto	• Se presenta tabla resumen con la reseña de los procesos de planificación y realización de los servicios ofertados. • Para el control y seguimiento de la calidad del servicio, el licitador propone utilizar las herramientas de control que se describen en tabla (indicando control, periodicidad, responsable y objeto), que contribuirán a que el servicio se preste de acuerdo a los requisitos del PPT y de la oferta. • El licitador dispone de Procedimientos e Instrucciones Técnicas que recogen la sistemática a seguir en la planificación y realización de los servicios que presta. Se encuentran accesibles en la aplicación informática "Portal de Sistemas de Gestión", a la que tienen acceso todos los centros de trabajo. • Indicadores del nivel de servicio. Se describe la metodología propuesta. Se aportan algunos ejemplos y se indican los niveles de servicios de la DGSC. • Detección y resolución de incidencias: se describe. El seguimiento e información del proyecto es el mejor para el servicio porque es el más completo y describe detalladamente las herramientas de control, los procedimientos e instrucciones técnicas, los indicadores de nivel de servicio y la detección y resolución de incidencias.	5



CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN EVALUABLES MEDIANTE JUICIOS DE VALOR (SOBRE nº2) – LOTE nº1: Servicio de explotación operativa

1. PLAN DE TRABAJO EMPRESA-CARM (DE 0 A 4 PUNTOS)	Licitador: FERROVIAL	P
Estructura y plazos de los informes a presentar	- Además de los informes previstos en el pliego: Informes de personal con nuevas incorporaciones, Informes anuales de Valoración del servicio, Informe anual de Auditoría de Calidad. - Encuestas anuales. Se describe metodología y aporta ejemplo. - Resumen: se incluye tabla con el planteamientos de informes, indicando periodicidad (diario, semanal, mensual, memoria anual y por incidencias), contenido, objetivo y quién los realiza. La propuesta es útil para el servicio por la variedad de los informes propuestos que abarcan todos los aspectos del contrato.	3
Reuniones de trabajo	- El alineamiento con los objetivos de la Dirección del CECARM es el primer objetivo marcado por el licitador. Por ello se establecerán las siguientes reuniones: se plantean ocho tipos de reuniones periódicas distintas, indicando contenidos, frecuencia y asistentes por ambas partes: Comisión de Alta Dirección (anual), Comisión de Dirección (mensual), Comisión de Operaciones (semanal), Comisión Tácticas (mensual), Consultoría de Procesos (mensual), Comisión de Formación y Relación con Usuarios (trimestral), RRHH (trimestral), Sistemas (trimestral). - Método en reuniones de seguimiento del servicio. Se describe. Es la propuesta más adecuada para el servicio porque es la más completa y detallada y se considera la mejor para el cumplimiento del contrato.	5
Interlocutores validos	- Serán (por escalado): Gerente del Servicio, Gestor del Servicio y Jefatura de Explotación Operativa. - Se describen los canales de comunicación para una interlocución fluida. - Asimismo se describen varios tipos de comunicación: comunicación interna y externa. Es una propuesta aceptable y coherente con la estructura del servicio.	2
Responsables intermedios	- Serán, según área funcional, los coordinadores y supervisores, además de los diferentes técnicos indicados en el organigrama. - Considera necesario diseñar un Plan de Interrelaciones a la medida para el servicio. Se describen las interrelaciones para los responsables intermedios. Es una propuesta aceptable y coherente con la estructura del servicio.	2
Mecanismos para la detección y resolución de problemas	- El licitador explica su Modelo de Gestión y metodología con objeto de detectar y solucionar las incidencias y problemas que ocurran en el servicio. - El Modelo de gestión del licitador ya tiene en cuenta los mecanismos para la detección de problema, que se describen. - Se ha desarrollado un Plan de Contingencias a medida (ver apartado Plan de Sustitución y refuerzo de personal). - En otro tipo de contingencias, se puede establecer un protocolo de actuación. Incluye tabla indicando: grupo de contingencias, tipo de contingencia, actuación frente contingencia, tiempo de reacción, procedimiento desarrollado, responsable de activación y seguimiento y medios a aportar. - En las contingencias que puedan llevar al establecimiento del centro coordinador en un lugar distinto, el licitador pondrá a disposición un local con 15 puestos de trabajo totalmente equipados. - Además de lo anterior, cuando se detecta incidencias en la operación diaria, su resolución está definida en apartados 6.1 y 6.2. La propuesta es adecuada para el servicio porque los mecanismos para la detección de problemas y los protocolos de actuación ante contingencias propuestos se consideran útiles.	3
VALORACIÓN	En comparación con el resto de ofertas presentadas, se considera que está por encima de la media. Destaca la propuesta de organización general del servicio, el seguimiento e información del proyecto y las reuniones de trabajo.	25



CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN EVALUABLES MEDIANTE JUICIOS DE VALOR (SOBRE nº2) – LOTE nº1: Servicio de explotación operativa		
1. PLAN DE TRABAJO EMPRESA-CARM (DE 0 A 4 PUNTOS)	Licitador: SALZILLO - CONTACTEL	P
Propuesta de organización general del servicio	- No aporta nada adicional sobre el pliego.	0
Seguimiento e información del proyecto	- El seguimiento de la prestación del servicio se realizará con la Dirección del servicio 1-1-2 será continuo. - El Jefe de Explotación Operativa estará puntualmente informado, estableciendo diversos canales de comunicación para obtener la información que se describe. Analizará las deficiencias detectadas y propondrá medidas correctoras y de mejora. - Se describe el seguimiento diario, semanal, mensual, trimestral y semestral, detallando los aspectos a considerar y los informes a presentar en cada caso. El seguimiento e información del proyecto es adecuado para el servicio por el detalle de los distintos niveles de seguimiento y los aspectos e informes incluidos en cada caso.	3
Estructura y plazos de los informes a presentar	- El número, tipo, contenido y frecuencia de los informes, debe reflejar el nivel de control requerido y es normal que este varíe durante el proyecto. - Se proponen informes agrupándolos en: Informes de Nivel de Dirección, Informes de Nivel de Gestión e Informes de Nivel Técnico. Se describen el Informe de Cuestiones planteadas y el Informe de Excepción. - Se indican los informes que se elaborarán desde la Jefatura de Explotación Operativa junto con los plazos y responsables de realización y validación. La estructura y plazos de los informes es aceptable para el servicio ya que plantea diversos informes adicionales para cada nivel.	2
Reuniones de trabajo	- Se marcan las reuniones predefinidas para el seguimiento del proyecto, quedando abierto cualquier tipo de planificación que la DGSCE estime realizar en su momento. Se incluye tabla indicando Área de Desempeño, Objeto Reunión y Periodicidad (todas semanales). - Estas reuniones permitirán analizar los datos proporcionados por el cuadro de mandos y otros indicadores como los sistemas de valoración del desempeño. Tras el período de análisis se fijarán los objetivos y se analizarán las medidas para garantizar el exhaustivo cumplimiento de los indicadores de calidad fijados por la DGSCE. La propuesta de reuniones es suficiente para el servicio porque se definen las reuniones necesarias para el seguimiento del proyecto, quedando abierto cualquier tipo de planificación que la DGSCE estime realizar en su momento.	2
Interlocutores validos	Jefe de explotación operativa. Es una propuesta aceptable y coherente con la estructura del servicio.	2
Responsables intermedios	Coordinador de Atención de Llamadas, Técnicos del servicio de explotación operativa y Responsables de área del servicio de explotación operativa. Es una propuesta aceptable y coherente con la estructura del servicio.	2
Mecanismos para la detección y resolución de problemas	- Se debe diferenciar entre detección normalizada y detección puntual de desviaciones y fallos operativos. - La detección de fallos puntuales o carencias de formación necesita un seguimiento constante de la actividad en la Sala de Operaciones. Para ello se establecerán los siguientes mecanismos: Escuchas de llamadas, Comunicaciones recibidas por el departamento de Formación y relación con Usuarios y Formación Interna, Revisión de las quejas de los ciudadanos y de los organismos integrados, Revisión de los informes de turno y Seguimiento diario por parte de los Coordinadores de atención de llamadas. - Una vez revisada toda la información recopilada por los mecanismos anteriores, se estudiarán los distintos casos y se ejecutarán todas las medidas formativas, correctoras e incluso disciplinarias, para la resolución inmediata de los fallos detectados.	2



CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN EVALUABLES MEDIANTE JUICIOS DE VALOR (SOBRE nº2) – LOTE nº1: Servicio de explotación operativa		
1. PLAN DE TRABAJO EMPRESA-CARM (DE 0 A 4 PUNTOS)	Licitador: SALZILLO - CONTACTEL	P
	La propuesta es aceptable porque describe suficientemente los mecanismos para la detección y resolución de problemas.	
VALORACIÓN	En comparación con el resto de ofertas presentadas, se considera que está por debajo de la media.	13



CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN EVALUABLES MEDIANTE JUICIOS DE VALOR (SOBRE nº2) – LOTE nº1: Servicio de explotación operativa		
2. PLAN DE SELECCIÓN DEL PERSONAL (DE 0 A 4 PUNTOS)	Licitador: EULEN	P
Estructura del plan de selección	- En ocasiones se producirán bajas, por lo que es necesario tener un protocolo de selección, que incluye: reclutamiento, selección, formación, contratación, uniformidad, control presencial, administración y cierre. - El licitador ha establecido un proceso de reclutamiento y selección, que se describe. Los puntos diferenciales de este proceso se resumen en la oferta, e incluye: Análisis del trabajo, Especificaciones del empleado y Desarrollo de instrumentos de selección. La propuesta es adecuada porque realiza una buena descripción del proceso de selección, indicando los puntos diferenciales de este proceso, que se consideran útiles para el servicio.	3
Metodología	- Se propone seguir dos fases principales: el reclutamiento de candidatos y la selección de los mismos. - Reclutamiento: se describen los propósitos de los procesos de reclutamiento, las acciones que comprenderá y el registro de los datos. - Selección: incluye pruebas técnicas y situacionales, entrevistas de selección, entrevista personal, rol-play e informe de idoneidad. La propuesta es adecuada porque describe la metodología a emplear en las fases de reclutamiento y selección, y se considera beneficiosa para el servicio.	3
Herramientas a utilizar	- Los candidatos preseleccionados son citados para un primer contacto al objeto de ofrecerle una presentación de la oferta de trabajo. Finalizada la presentación, se procede a realizar una primera evaluación del candidato mediante un conjunto de pruebas. Las pruebas pueden ser psicotécnicas, profesionales y situacionales. - Prueba de aptitud e idoneidad: aportan ejemplo que puede servir de tipo para hacer la selección de candidatos. - Cuestionario sobre cultura general: el licitador dispone de un programa interactivo para la realización de pruebas de Cultura General. - Prueba de idiomas: el licitador realizará una prueba de idioma basada en el test SET-10. - Entrevista: es la técnica principal de todo el proceso de Selección. - Rol-play: prueba dirigida al personal operativo, consistirá de 2 fases (simular situaciones reales y analizar cómo responde). - Informe de idoneidad: para los candidatos seleccionados, se entregará a la Dirección del Servicio. Se aporta ejemplo. La propuesta es apropiada porque las herramientas a utilizar están bien detalladas y son adecuadas y útiles para el servicio.	3
Recursos	- Centros de Selección y Empleo del licitador, que cuenta con un centro para la Zona Levante, a la que pertenece la Región de Murcia. - Oficinas de Flexiplan, que cuenta con sedes en Cartagena y Murcia. - Sede del licitador en Murcia. - Instituto EULEN de Formación. Es la mejor propuesta porque ofrece la mayor variedad de recursos para la selección de personal.	5
VALORACIÓN	En comparación con el resto de ofertas presentadas, se considera que está por encima de la media. Destacan los recursos para la selección de personal.	14



CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN EVALUABLES MEDIANTE JUICIOS DE VALOR (SOBRE nº2) – LOTE nº1: Servicio de explotación operativa		
2. PLAN DE SELECCIÓN DEL PERSONAL (DE 0 A 4 PUNTOS)	Licitador: ILUNION	P
Estructura del plan de selección	- El licitador tiene definido un proceso de selección de personal con el que pretende reforzar su equipo humano. Este proceso de selección se desarrolla en función a la valoración de las competencias psicoprofesionales de los candidatos y a los perfiles de puesto especificados por el Servicio 112. - Los Centros Especiales de Empleo del licitador cuentan con desarrollados planes de medidas de ajuste personal y social, que posibilitan que el trabajo en los centros enriquezca a las personas con discapacidad más allá de lo estrictamente laboral. - Se distingue la selección externa para cubrir puestos de operadores de atención de llamadas y, por otro lado, la selección externa de personal para cubrir puestos vacantes en las distintas áreas técnicas. Selección externa en los casos que dichas vacantes no se puedan cubrir por promoción interna (ésta se desarrolla en el apartado 4. Plan de carrera profesional). - El Servicio 112 y el licitador dispondrán en todo momento de un control exhaustivo de todo el personal que haya formado parte de los procesos de selección y se establecerá un control de calidad. - Se establecen las fases en las que se estructura el proceso de selección. - Selección de Personal Discapacitado. El proceso de selección descrito será igualmente válido para el personal con alguna discapacidad. Sin embargo, se propone una nueva forma de afrontar los procesos de selección, por lo que se sugiere para este colectivo establecer un proceso de selección más activo por parte del licitador, que se describe. La propuesta es muy adecuada porque describe con claridad la estructura del plan de selección, destacando la selección de personal discapacitado, y en su conjunto se considera muy apropiada para el servicio.	4
Metodología	Se describen ampliamente las fases en que se estructura: I. Reclutamiento, II. Preselección, III. Toma de contacto, IV. Entrevista personal, V. Corrección de pruebas y adecuación del candidato. La propuesta es muy adecuada para el servicio porque realiza una descripción muy detallada y apropiada de todas las fases del proceso de selección.	5
Herramientas a utilizar	Se enumeran las herramientas que la empresa aportará en cada fase del proceso de selección, incluyendo: eRecruiting, Puestos ofimáticos con acceso a Internet, Herramientas ofimáticas, Línea telefónica, Sala para reunión grupal con los aspirante, Software para pruebas mecanográficas, Sala para entrevistas individuales. Las herramientas propuestas son aceptables porque se consideran suficientes para soportar cada fase del proceso de selección.	2
Recursos	- Recursos humanos. El equipo está compuesto por profesionales altamente cualificados dentro del Área de conocimiento de Técnicas de Comunicación Telefónica en la emergencia. Se enumeran los RRHH que integran el equipo de selección de personal y se indican sus funciones. - Recursos materiales: se exponen. La propuesta es adecuada porque los recursos ofertados se consideran apropiados para el servicio.	3
VALORACIÓN	En comparación con el resto de ofertas presentadas, se considera que está por encima de la media. Destaca la metodología del plan de selección de personal.	14



CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN EVALUABLES MEDIANTE JUICIOS DE VALOR (SOBRE nº2) – LOTE nº1: Servicio de explotación operativa		
2. PLAN DE SELECCIÓN DEL PERSONAL (DE 0 A 4 PUNTOS)	Licitador: FERROVIAL	P
Estructura del plan de selección	- Esquema de proceso en la selección. Se describe los pasos estándar a realizar en un proceso de selección y los tiempos estimados. - Se establecen las fases del proceso de selección. La estructura del plan de selección se considera adecuada porque describe apropiadamente el proceso de selección y establece sus fases.	3
Metodología	Se describe ampliamente por fases: 1. Análisis de necesidades, 2. Reclutamiento, 3. Recepción de candidaturas y preselección, 4. Entrevista y pruebas de selección, 5. Valoración y decisión, 6. Contratación e incorporación. La propuesta es muy adecuada para el servicio porque realiza una descripción muy detallada y apropiada de todas las fases del proceso de selección.	5
Herramientas a utilizar	- Se incluyen ejemplos de posibles herramientas que se pueden facilitar para prestar estos servicios. - A/ Herramientas de gestión del plan de selección: Base de datos de CV gestionados, Ficha de Entrevista Personal, Resultados de Pruebas de Personalidad, Técnicas de Simulación. - B/ Herramientas de reclutamiento en línea: Web corporativa, Páginas de empleo, Servicios públicos de empleo (online), Redes sociales. - C/ Bolsa de trabajo: se describen las bolsas que se constituirán y los dos supuestos en que será necesario activarlas: cobertura de vacante profesional y cobertura de vacante definitiva. La propuesta es apropiada porque las herramientas a utilizar están bien detalladas y son beneficiosas para el servicio.	3
Recursos	- Además de todos los recursos indicados a lo largo de todo este apartado se dispondrá de un aula para entrevistas y reuniones grupales y todo el equipamiento necesario (ordenadores, proyector, fotocopiadores, fax...). - El licitador dispone de un Dpto. de Desarrollo de RRHH con un equipo de Técnicos de Selección que se encargan de prestar apoyo en la realización de procesos de selección o bien de llevar a cabo los mismos. La propuesta es adecuada porque los recursos ofertados se consideran apropiados para el servicio.	3
VALORACIÓN	En comparación con el resto de ofertas presentadas, se considera que está por encima de la media. Destaca la metodología del plan de selección de personal.	14



CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN EVALUABLES MEDIANTE JUICIOS DE VALOR (SOBRE nº2) – LOTE nº1: Servicio de explotación operativa		
2. PLAN DE SELECCIÓN DEL PERSONAL (DE 0 A 4 PUNTOS)	Licitador: SALZILLO - CONTACTEL	P
Estructura del plan de selección	• Análisis y descripción de puestos de trabajo. Se describe el objetivo que se persigue, los beneficios que se logran y las técnicas de análisis que el licitador utiliza: 1. Descripción de puestos, 2. Inventario de tareas, 3. Cuestionario de Análisis de Puestos, y 4. Cuestionario de carga mental. En Anexo II se incluye el modelo de entrevista de descripción de puestos de trabajo. • Reclutamiento de personal – Recursos. Se definen las fuentes de reclutamiento y se indican las fuentes que se utilizan. Una vez reclutados los CV's, se pasa al filtrado y análisis de los mismos, siguiendo una cualificación por cumplimiento de requisitos. • Proceso de Selección de Personal: incluye Herramientas a utilizar y Metodología (ver apartados correspondientes). • Evaluación del potencial: se describe. La estructura del plan de selección se considera adecuada porque está bien desarrollada en sus distintos apartados, que se consideran apropiados para el servicio.	3
Metodología	• La metodología que se utiliza es la Gestión por competencias, que se describe. Se indican algunas de las competencias que se valoran en las entrevistas: orientación al cliente, comunicación, autocontrol y tratamiento de no conformidades. • Se describe la dinámica de grupo, el cuestionario de evaluación de competencias (y la herramientas de evaluación face, que trabaja sobre un modelo de 20 competencias, divididas en 4 áreas. Individual, emocional, interpersonal y organizacional, de las cuales para el perfil de operador SAT CECARM 1-1-2 se evalúan las 15 que se indican), la prueba de idiomas (se aporta un ejemplo) y la prueba de geografía. • Se señalan las competencias que el licitador valora en las distintas pruebas de selección que se utilizan. La metodología propuesta es bastante adecuada para el servicio porque describe la Gestión por competencias en la que está basada y señala las competencias que se valoran en las pruebas de selección, lo que considera bastante útil para el servicio.	4
Herramientas a utilizar	• Las herramientas que se utilizan en la evaluación de candidatos para el SAT CECARM 1-1-2 son: entrevista telefónica, entrevista por competencias, dinámica de grupo, cuestionario de personalidad laboral y prueba de idiomas (únicamente para el servicio 112). • Se describe la entrevista telefónica y la entrevista por competencias. La propuesta es apropiada porque las herramientas a utilizar están bien detalladas y son útiles para el servicio.	3
Recursos	- Este apartado no se incluye en la propuesta.	0
VALORACIÓN	En comparación con el resto de ofertas presentadas, se considera que está por debajo de la media.	10



CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN EVALUABLES MEDIANTE JUICIOS DE VALOR (SOBRE nº2) – LOTE nº1: Servicio de explotación operativa

3. PLAN DE FORMACIÓN INICIAL Y CONTINUADA (DE 0 A 4 PUNTOS)	Licitador: EULEN	P
Horas y contenido	• El licitador da por hecho que el 112 dispone de un plan de formación ideal y se permite presentar un plan, por si se considera oportuno incorporar algún punto al programa de formación actual. • La propuesta del licitador es la siguiente: Formación de acogida al nuevo personal (20h, se detallan los módulos), Formación de inicio para puestos operativos (40h, se detallan los módulos) y Formación para el personal externo (según necesidades). Se incluye cuadro resumen de toda la formación, indicando duración, periodicidad, quién imparte y a quién está dirigido. • Formación de acogida. Se describe destinatarios, objetivo y los módulos. Se incluye una ficha por cada módulo (objetivos y contenidos). • Formación de inicio para puestos operativos. Se describen destinatarios y los módulos. Se incluyen fichas de algunos módulos. • Formación continua y de reciclaje. Se describe. • Formación para personal externo al 112. Se describe. • Curso de habilidades de comunicación y formación. Se describe y se aportan fichas de módulos. • Formación orientada a los técnicos. Se describe y se aportan fichas. Sobre el plan de formación del 112 se proponen una serie de contenidos, que se consideran adecuados para el servicio.	3
Distribución teórico-práctica	• Se ofrecerá un programa con un equilibrio considerable en las horas teóricas y prácticas, indicando los objetivos de cada una. La oferta de formación práctica se detalla a continuación: • Prácticas del servicio 112 en el Aula de Formación. • Prácticas presenciales en el servicio 112. • Prueba indispensable para acceder al puesto de trabajo. • Formación con respecto a la casuística de las llamadas. Se describe y se aportan fichas de 9 cursos posibles para ser impartidos. La propuesta se considera adecuada, porque la oferta de formación práctica está desglosada y es útil para el servicio.	3
Herramientas a utilizar	• Manual de formación continua. Se detallan objetivos y contenidos. • Cursos impartidos a través de la plataforma e-learning del Instituto Eulen de Formación. Se describen los cursos de inglés, francés y alemán (de 40 horas). Las herramientas a utilizar son aceptables porque permiten ejecutar suficientemente la formación propuesta.	2
Estructura del área de formación de la empresa	• La estructura de los medios de este servicio se muestra en diagrama. A continuación se explican cada uno de sus integrantes: • Departamento de formación del 112 de la CARM: se describe. • Instituto EULEN de Formación. Se desarrollan los siguientes apartados: Desarrollo del Instituto EULE, Marco de relaciones, Presentación del Instituto EULEN de Formación, Misión y Procedimiento. • Plataforma de formación e-learning. Se describe. La estructura del área de formación es muy apropiada porque contempla al Instituto EULEN de formación y la plataforma de e-learning que se consideran muy beneficiosos para el servicio.	4
VALORACIÓN	En comparación con el resto de ofertas presentadas, se considera que está por debajo de la media.	12



CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN EVALUABLES MEDIANTE JUICIOS DE VALOR (SOBRE nº2) – LOTE nº1: Servicio de explotación operativa		
3. PLAN DE FORMACIÓN INICIAL Y CONTINUADA (DE 0 A 4 PUNTOS)	Licitador: ILUNION	P
Horas y contenido	- Formación inicial. Se establecen programas formativos para todas las categorías: - Operador de Atención de Llamadas de nueva incorporación. - Las claves del curso se basan en las líneas genéricas que se describen. - Se describe el objetivo básico del curso. - Horas y contenido. El licitador ha diseñado un programa formativo de 100 horas: Fase Teórico-Práctica: 50h (se describe objetivo, línea de trabajo, metodología y otros aspectos: charlas, visitas y confidencialidad), Prácticas simuladas: 26h (se describe objetivo, prácticas, herramientas (estadillo personal y guía de trabajo), prueba y ranking) y Prácticas en Puesto: 24h (se describe objetivo, línea de trabajo y esquema de trabajo en turnos, junto a operador experto / técnico de formación). Finalmente se accede a la fase de seguimiento en turnos reales en un período 15 días, se hace uso de una ficha de seguimiento, se realizarán escuchas selectivas y se analizarán cartas llamadas. Tras esta última fase se elabora informe. - Resto de categorías. Se presentan los programas formativos. Para cada categoría se incluye una tabla con los contenidos teórico prácticos y las horas, que en todos los casos totalizan 100 horas por curso de formación. - Esquema resumen: Curso Tipo (con contenido, horas y días lectivos) y Programa y Secuenciación (con contenidos, horas y docente). - Formación continua. - El sistema de formación continua que el licitador ha diseñado y desarrollado está orientando a la mejora de las competencias profesionales de su equipo humano y está basado en tres pilares fundamentales, que se describen: un Sistema Integral de Evaluación del Desempeño (desarrollado en punto 6. Plan de seguimiento y evaluación de desempeño), una Metodología de Formación Continua (que cuenta con una Plataforma Corporativa y un catálogo de Cursos de Especialidad) y una Sistemática de Planes de Carrera, desarrollada en punto 4. Plan de carrera profesional. - La impartición se realizará por tanto por personal propio como por Consultoras Externas. Se podrá impartir cursos de especialización o genéricos a través de formación on-line, formación a distancia o formación presencial. - Horas y contenido. Se propone la realización de 40 horas en cursos de especialización. La propuesta de cursos son susceptibles a los cambios que la Admón. proponga, o a expensas de los resultados de la evaluación del desempeño. Se detallan los contenidos de cursos en función de las categorías profesionales y las materias referidas en el PPT. Para cada categoría se incluya una tabla indicando la materia, los cursos y las horas, que en todos los casos totalizan 40 horas. Al final se incluye un esquema resumen de los 17 cursos propuestos incluyendo todas las categorías en una sola tabla. Es la propuesta de horas y contenidos mejor desarrollada y más adecuada para el servicio, desglosando horas y contenidos para cada puesto de la plataforma operativa.	5
Distribución teórico-práctica	- Formación inicial. - Contenidos. Se desarrollan los contenidos teórico-prácticos y el tiempo asignado a cada uno. - Secuenciación. Se representa la secuencia de planificación y seguimiento: Antes del inicio del curso: el Técnico de Formación Interna será responsable de la documentación necesaria (Expediente del Curso, Planificación del Aula y Diario del Aula), que se describe. Durante el curso: se describe la secuencia de trabajo diaria.	3



CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN EVALUABLES MEDIANTE JUICIOS DE VALOR (SOBRE nº2) – LOTE nº1: Servicio de explotación operativa

3. PLAN DE FORMACIÓN INICIAL Y CONTINUADA (DE 0 A 4 PUNTOS)	Licitador: ILUNION	P
	para pasar a esta fase será necesario superar una evaluación de competencia, esta fase cuenta con una evaluación continua, se evalúa al aspirante como apto en función del resultado del último turno de prácticas, se muestra la ficha a cumplimentar por el coordinador. Tras esta fase se realiza el informe de formación inicial que se presentará a la Admón. Formación continua. Se propondrá a la Admón. un contenido consensuado. Se desarrollan los cursos propuestos agrupados según las materias referidas en el PPT, en fichas que incluyen objetivos, contenidos y duración. Los cursos impartidos a través de Consultoras Externas estarán certificados. La propuesta se considera adecuada para el servicio porque se desarrollan los contenidos teórico-prácticos adaptándolos al contenido de cada módulo.	
Herramientas a utilizar	- Formación inicial. - Recursos materiales. El adecuado desarrollo del curso de formación inicial requiere disponer de los siguientes recursos materiales: aula de formación con el número suficiente de terminales con la Aplicación informática propia del Servicio durante 15 días laborables, como máximo un terminal por cada dos alumnos, cada alumno debe disponer de un Manual con los contenidos de cada Módulo, y otros recursos: pizarra, cañón proyector, proyector de transparencias, ordenador e impresora, mapas de carreteras y material de papelería. - Recursos humanos. Se describe el papel del Técnico de Formación Interna y se proponen los docentes para los cursos de Formación inicial. - Formación de formadores de apoyo. Es imprescindible realizar una sesión formativa de al menos 5 horas con el personal que vaya a colaborar en el proceso formativo, incluyendo técnicos y/o supervisores. Se describe el contenido básico de esta sesión formativa. - Formación continua. - Recursos materiales. Campus virtual (Plataforma Corporativa del licitador, cuyas características y funcionalidades se describen ampliamente). Aula de formación, pizarra, cañón proyector, proyector de transparencias, ordenador e impresora, mapas de carretera, material de papelería. - Recursos humanos. Se describe el papel del Dpto. de Formación Interna y del personal propio del Servicio. - Eficacia de los cursos. Se describe un sistema que registra los cursos impartidos, el grado de satisfacción y la medición de la eficacia. - Manuales formativos. Se indican los manuales que el licitador propone establecer como manual básicos del Servicio Operativo, que se pondrá a disposición del 112. Se relaciona el índice de contenidos de cada manual. Se adaptarán dichos manuales a las características propios del servicio Las herramientas a utilizar son muy adecuadas para el servicio porque están muy detalladas destacando los recursos humanos y materiales y los manuales formativos.	5
Estructura del área de formación de la empresa	El licitador dispone de un área de coordinación de formación a nivel nacional que gestiona los siguientes recursos: 1 Coordinador de Formación ubicado en Servicios centrales y 14 Técnicos de Formación ubicados en distintos servicios. Los formadores se reúnen con periodicidad cuatrimestral con el coordinador. Asimismo, se dispone de colaboradores externos, expertos en determinadas materias y con amplia experiencia en programas formativos. La estructura del área de formación es apropiada porque además del coordinador de los servicios centrales propios, contempla la coordinación con los técnicos de otros servicios y la participación de colaboradores externos.	3
VALORACIÓN	En comparación con el resto de ofertas presentadas, se considera que está por encima de la media. Destacan los apartados horas y contenido y las herramientas a utilizar .	16



CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN EVALUABLES MEDIANTE JUICIOS DE VALOR (SOBRE nº2) – LOTE nº1: Servicio de explotación operativa

3. PLAN DE FORMACIÓN INICIAL Y CONTINUADA (DE 0 A 4 PUNTOS)	Licitador: FERROVIAL	P
Horas y contenido	- Descripción general del plan de formación: - Análisis de necesidades de formación: se describen los objetivos y el análisis de necesidades. - Con las conclusiones extraídas se configura el Plan de Formación estructurado en las siguientes partes: - Acciones formativas: se distinguirá Formación Inicial, Formación Continua y Formación in job training. - Metodología de impartición: se describe. - Evaluación de resultados: se describe, aportando cuestionario de valoración del curso. - Formación inicial y de incorporación al servicio: - Formación inicial Operador de Atención de Llamadas: se describe la metodología (fase teórica, fase teórico-práctica y fase práctica), los contenidos (el número total de horas por puesto se indica en el sobre 3, se aporta ejemplo), la planificación y la evaluación (parte teórica, parte teórico-práctica y se aporta un ejemplo de examen). - Formación inicial Coordinadores/supervisores/técnicos: se describe la metodología (fase teórica y fase teórico-práctica), los contenidos (el número total de horas por puesto se indica en el sobre 3), la planificación y la evaluación (parte teórico-práctica). - Formación inicial de otros puestos: se diseñará específicamente. - Formación continuada: se describen los objetivos, los módulos y horas propuestas. Esta formación se organizará en formato taller. El número de horas por operador o persona se indica en el sobre 3. Se aportan fichas descriptivas de varios talleres, indicando destinatarios, objetivos, descripción de la acción formativa, aspectos que se van a trabajar (contenidos), evaluación y certificación. Es una propuesta muy bien desarrollada y muy adecuada para el servicio, destacando los contenidos, que están muy especificados .	4
Distribución teórico-práctica	Se describe en el apartado anterior. La propuesta se considera adecuada para el servicio porque en el desarrollo de los contenidos se contempla la distribución teórica-práctica de forma beneficiosa para el servicio.	3
Herramientas a utilizar	- El licitador cuenta con recursos propios en la Región de Murcia (formadores y aulas propias), además de tener concertados varios convenios de colaboración con diversos Centros de Formación. - Como elemento añadido hay que mencionar la creación en el año 2006 de la Universidad Corporativa de Ferrovial. - También está implantado la herramienta de aprendizaje on line e-Learning. El licitador ha puesto en marcha e-Academy, una herramienta online pensada para facilitar a los empleados la autogestión de su formación, que se describe. - La guía de desarrollo profesional: es otro recurso de aprendizaje disponible, que se describe. - El licitador pondrá a disposición del contrato una sala de simulación de atención de llamadas, que se describe. - Como material de apoyo docente, se tendrá al menos alguno de los siguientes medios: manual de formación, material audiovisual, rotafolios, texto de material de consulta, terminales informáticas. Las herramientas propuestas son muy adecuadas para el servicio destacando los recursos propios, la Universidad Corporativa de Ferrovial y una sala de simulación de atención de llamadas.	5
Estructura del área de	Existe un Departamento de Formación, dentro de la Dirección de RRHH, que se encargará del Diseño e Implementación del Plan de Formación. Para ejecutarlo, el Jefe de Servicio contará, dentro de su staff, con un Técnico de RRHH.	3



CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN EVALUABLES MEDIANTE JUICIOS DE VALOR (SOBRE nº2) – LOTE nº1: Servicio de explotación operativa		
3. PLAN DE FORMACIÓN INICIAL Y CONTINUADA (DE 0 A 4 PUNTOS)	Licitador: FERROVIAL	P
formación de la empresa	Se muestra el CV de los formadores propuestos por la empresa. La estructura del área de formación es apropiada porque además del Departamento de Formación aporta CV de los formadores propuestos.	
VALORACIÓN	En comparación con el resto de ofertas presentadas, se considera que está por encima de la media. Destacan las herramientas a utilizar.	15



CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN EVALUABLES MEDIANTE JUICIOS DE VALOR (SOBRE nº2) – LOTE nº1: Servicio de explotación operativa		
3. PLAN DE FORMACIÓN INICIAL Y CONTINUADA (DE 0 A 4 PUNTOS)	Licitador: SALZILLO - CONTACTEL	P
Horas y contenido	- El Plan de Formación del licitador se base en la gestión por competencias. Este plan responde a las necesidades y objetivos actuales y de futuro del SAT CECARM 1-1-2 hacia la mejora continua y la excelencia profesional. - Plan de Formación Inicial – Horas, contenidos y distribución teórico-práctica. El número de horas será el especificado en su correspondiente apartado, en el sobre Nº 3. Se describe el objetivo del plan de formación inicial. Se describen los cursos que reciben las personas de explotación operativa (en especial, el operador de atención de llamadas) antes de incorporarse al puesto de trabajo, en total son 5 cursos y para cada curso se indica: objetivos, contenidos, destinatario, herramientas y modalidad. Prácticas en tiempo real en la plataforma SAT CECARM 1-1-2, con el apoyo del supervisor. - Plan de formación continuada – Horas, contenidos y distribución teórico-práctica. El número de horas será el especificado en su correspondiente apartado, en el sobre Nº 3. Se describe los objetivos del plan de formación continuada. Se presenta la formación que se impartirá al personal del SAT CECARM 1-1-2, en total son 10 cursos y para cada curso se indica: objetivos, contenidos, destinatario, herramientas y modalidad. - Plan de formación de reciclaje. Se describe el objetivo de la formación para el reciclaje. Se describe la formación para el reciclaje que recibirán los operadores, en total son 6 cursos y para cada curso se indica: objetivos, contenidos, destinatario, herramientas y modalidad. Es una propuesta muy bien desarrollada y muy adecuada para el servicio, destacando los contenidos, que están muy especificados.	4
Distribución teórico-práctica	Descrito anteriormente. La propuesta se considera adecuada para el servicio porque en el desarrollo de los contenidos se contempla la distribución teórica-práctica de forma útil para el servicio.	3
Herramientas a utilizar	- Las herramientas de cada curso se describen en el apartado correspondiente del curso. - Cuestionario de satisfacción. Se incluye en el Anexo I. Una vez cumplimentados, los resultados se trasladan al dpto. de RRHH, cuyos técnicos elaboran un informe de los resultados obtenidos en cada acción formativa, creando mejoras a implementar en los próximos cursos formativos. - Plan Periódico de Formación. Se incluye el calendario previsto de impartición de la Formación Continuada y de Reciclaje de los distintos años de prestación del servicio. Las herramientas a utilizar son aceptables porque están bien especificadas en cada curso.	2
Estructura del área de formación de la empresa	El departamento de RRHH se divide en 5 áreas, una de ellas es el área de Formación, que se describe. Se indica la labor del responsable de formación y del técnico de formación que lo apoya. La estructura del área de formación es aceptable porque está formada por recursos suficientes.	2
VALORACIÓN	En comparación con el resto de ofertas presentadas, se considera que está por debajo de la media.	11



CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN EVALUABLES MEDIANTE JUICIOS DE VALOR (SOBRE nº2) – LOTE nº1: Servicio de explotación operativa		
4. PLAN DE CARRERA PROFESIONAL (DE 0 A 4 PUNTOS)	Licitador: EULEN	P
Catálogo de puestos	Se deberán conocer las capacidades y el potencial del personal del servicio, con el objetivo de analizar si tiene posibilidades de desempeñar sus labores en un puesto de mayor responsabilidad. Es una propuesta básica.	1
Criterios de promoción: • Perfil profesiográfico • Profesiograma • Criterios de acceso a la categoría profesional • Seguimiento periodo de prueba	- Perfil profesiográfico. Se define y se estructura en cuatro bloques que se describen: 1. Características personales, 2. Formación y experiencia profesional, 3. Personalidad y 4. Motivación. - Profesiograma. Se define y se indican los puntos clave que debería incluir: 1. Denominación del puesto, 2. Descripción profesional del puesto, 3. Descripción técnica del puesto, 4. Descripción orgánica del puesto y 5. Características y necesidades especiales. - Criterios de acceso a categoría profesional: - Las oportunidades de acceso a categoría profesional se basarán en los principios de igualdad, mérito y capacidad. - Los criterios tienen en cuenta los resultados del procedimiento de evaluación del desempeño y se basa en los principios de transparencia, objetividad, imparcialidad y no discriminación. - Desde el punto de vista empresarial, cinco de los criterios que se tendrán en cuenta serán los siguientes: proactividad, liderazgo, disponibilidad, productividad, trabajador en equipo. Se describen. - Con la misión de conocer las posibilidades de promoción del personal que constituye la plataforma del 1-1-2 han elaborado un plan de acción para detectar y resolver los posibles desajustes entre el profesional y el puesto que ocupa. Se describen las fases del plan. - Seguimiento periodo de prueba. Se describe y se indican algunos de los pasos que se deben tener en cuenta para hacer un buen seguimiento de la persona. Es una propuesta bien desarrollada y adecuada para el servicio porque describe apropiadamente los criterios de promoción.	3
VALORACIÓN	En comparación con el resto de ofertas presentadas, se considera que está por debajo de la media.	4



CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN EVALUABLES MEDIANTE JUICIOS DE VALOR (SOBRE nº2) – LOTE nº1: Servicio de explotación operativa		
4. PLAN DE CARRERA PROFESIONAL (DE 0 A 4 PUNTOS)	Licitador: ILUNION	P
Catálogo de puestos	- Plan de carrera profesional: responde a criterios organizativos que pretenden orientar sobre los recorridos profesionales que pueden desarrollarse en el 112. Para ello se ha elaborado un catálogo de puestos profesionales y se han definido los criterios de promoción y gestión de las bolsas de candidatos. La propuesta es abierta y será consensuada con la Admón y se llevará a cabo una vez al año. La herramienta esencial será desarrollada a través de entrevistas individuales por parte de la Psicóloga-Responsable de RRHH del licitador, guiada por el modelo de promoción que contempla como variables a medir el profesigramas, cuyas competencias asociadas se describen. Se describe el modelo guía, denominado Dialogo estratégico. Se incluye una ficha tipo en la que se recogería la información de dichas entrevistas. - Catálogo de puestos: se distingue entre personal de Operaciones y Personal Técnico, y se establecen 4 niveles funcionales. (Cada puesto se describe en el apartado siguiente). Es la propuesta más adecuada porque define claramente el plan de carrera profesional y establece el catálogo de puestos más completo.	5
Criterios de promoción: • Perfil profesigráfico • Profesigramas • Criterios de acceso a la categoría profesional • Seguimiento periodo de prueba	- Se describen, por categoría profesional, las características de cada puesto siguiendo el orden indicado a continuación: 1. Perfil profesigráfico, 2. Profesigramas, 3. Criterios de acceso a la categoría profesional y 4. Seguimiento periodo de prueba. - Las bolsas de candidatos tendrán una vigencia anual. Se describe su revisión, el efecto de las sanciones y otros aspectos a considerar. - Se presenta el Catálogo de Formación Obligatoria, con indicación de los Manuales que deben superar los candidatos para incorporarse al proceso de promoción correspondiente. - El licitador realizará las acciones necesarias para impulsar y facilitar la obtención de la acreditación en la cualificación profesional de "Teleoperaciones de atención, gestión y coordinación de emergencias" del personal de la Plataforma Operativa de 1.1.2 Región de Murcia. Para ello el licitador: - Incorporará a su Plan de Formación las competencias necesarias. - Identificará las vías de apoyo al trabajador para la obtención de evidencias de su experiencia y competencias. - Participará en el proceso de Acreditación de sus trabajadores. - Realizará la solicitud correspondiente a la CARM. - Desarrollará una Estrategia y un Plan de Comunicación interna. Es la propuesta que mejor detalla los criterios de promoción para cada uno de los puestos de la plataforma operativa, siendo la más adecuada para el servicio .	5
VALORACIÓN	En comparación con el resto de ofertas presentadas, se considera que está por encima de la media. Destaca todo el plan de carrera profesional.	10



CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN EVALUABLES MEDIANTE JUICIOS DE VALOR (SOBRE nº2) – LOTE nº1: Servicio de explotación operativa		
4. PLAN DE CARRERA PROFESIONAL (DE 0 A 4 PUNTOS)	Licitador: FERROVIAL	P
Catálogo de puestos	- Para establecer el perfil profesional de cada posición se utilizará la herramienta TEST DISC. - Catálogo de puestos. Para cada puesto se describe lo siguiente: misión del puesto, principales funciones, relaciones del puesto y requerimientos. El catálogo de puestos está bien definido y es muy adecuado para el servicio.	4
Criterios de promoción: • Perfil profesiográfico • Profesiograma • Criterios de acceso a la categoría profesional • Seguimiento periodo de prueba	- Se realizará un profesiograma personalizado para cada puesto. Se incluye modelo, que incluyen Datos objetivos, Competencias y Personalidad. - Criterios de acceso a categoría profesional. Se indican los criterios que se tendrán en cuenta para el Plan de Carrera. - Promoción de categoría e incentivos. El licitador, en base a la evaluación del desempeño de los operadores, gestores y supervisores aplicará políticas de promoción y/o incentivos - Se incluirá un sistema de retribución variable para cada uno de los puestos del servicio: - Supervisor y Coordinadores: se implantará un plan de acción personalizado, que se describe. - Operadores: se propone modelo denominado Plan Incentivo 30, 60, 90. - Promociones de categoría: se describe el proceso a seguir una vez se produzca una vacante. - Atendiendo al convenio de aplicación, la duración del periodo de prueba será variable en función de la naturaleza de los puestos a cubrir, indicando la duración máxima en función del puesto. La propuesta es muy apropiada porque los criterios de promoción están bien desarrollados y son muy adecuados para el servicio.	4
VALORACIÓN	En comparación con el resto de ofertas presentadas, se considera que está por encima de la media.	8



CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN EVALUABLES MEDIANTE JUICIOS DE VALOR (SOBRE nº2) – LOTE nº1: Servicio de explotación operativa		
4. PLAN DE CARRERA PROFESIONAL (DE 0 A 4 PUNTOS)	Licitador: SALZILLO - CONTACTEL	P
Catálogo de puestos	- Catálogo de puestos. En el apartado de Criterios de promoción se describe cada puesto de la plataforma operativa. - Diccionario de competencias: se define el Diccionario de Competencias del licitador y se define competencia. Pueden ser competencias corporativas ó específicas. Se describen los aspectos que abarca cada una de las 13 Competencias de este Diccionario: una definición general y un escalado de cuatro niveles, que se describen. Se clasifican las 13 competencias en función del tipo (corporativa / específica). El catálogo de puestos es aceptable porque correlaciona las competencias con los puestos del servicio de explotación operativa.	2
Criterios de promoción: • Perfil profesiográfico • Profesiograma • Criterios de acceso a la categoría profesional • Seguimiento periodo de prueba	- Los criterios de promoción definidos se aplicarán tras las valoraciones de la evolución de las competencias del personal, con carácter anual. - Profesiograma. Expone criterios que usarán para la evaluación del perfil profesiográfico: 14 aspectos con valoración positiva o negativa. - Plataforma operativa. Se describe cada uno de los puestos, indicando formación y experiencia profesional, personalidad (carácter, cualidades...), exigencias especiales respecto al puesto de trabajo y dimensionamiento. - Criterios de acceso a categoría profesional. - Aspectos Evaluables. Se definen y se describe ampliamente cada Competencia y Nivel y los diferentes Aspectos Evaluables para cada puesto. - Evaluación de competencias. Una vez descritas las competencias se las correlaciona con el puesto para el servicio de explotación operativa. Se describe la actuación del licitador cuando se genera una vacante en la empresa. Se describen los requisitos que se tienen en cuenta a la hora de promocionar al personal. - Metodología de evaluación del personal. El licitador describe el sistema de evaluación del desempeño que sigue, mediante entrevistas de valoración / evaluación del desempeño por parte de los coordinadores a todas las personas a su cargo. - Planes de carrera en la organización. No los hay de forma estandarizada para todos los puestos, en cada caso se analiza la oportunidad de realizar un Plan de Desarrollo Profesional para determinados perfiles, también se hacen en determinados casos de promoción interna. - Seguimiento periodo de prueba. Se describe la valoración durante el seguimiento en el periodo de prueba. Es una propuesta bien desarrollada y adecuada para el servicio porque describe apropiadamente los criterios de promoción.	3
VALORACIÓN	En comparación con el resto de ofertas presentadas, se considera que está por debajo de la media.	5



CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN EVALUABLES MEDIANTE JUICIOS DE VALOR (SOBRE nº2) – LOTE nº1: Servicio de explotación operativa		
5. PLAN DE SUSTITUCIÓN Y REFUERZO DEL PERSONAL (DE 0 A 4 PUNTOS)	Licitador: EULEN	P
Sistemas de localización • Personal localizado por categorías	- El licitador se compromete a tener siempre personal disponible para el 1-1-2 en caso de ser requerido. - En caso de tener bajas y necesidad de cubrir o sustituir un puesto, el licitador intentará siempre hacerlo con el personal del contrato. En caso de no ser posible, se recurriría al plan de sustitución y refuerzo. - El licitador pondrá todos los medios necesarios para tener una rápida reacción a dichas variaciones de plantilla. Para ello el licitador cuenta con los siguientes medios: Flexiplan (ETT del Grupo EULEN, que tiene centros en Murcia y Cartagena), sede EULEN Murcia y Centros de Selección Empleo (en Valencia, Madrid y Barcelona). - Siempre se tratará de tener localizado personal de cada categoría de trabajo, desde Operarios hasta Técnicos y Coordinadores. - Dependiendo de la categoría serán necesarios unos requisitos antes que otros, y las técnicas de selección para el personal variarán acordes con su puesto. Es una propuesta aceptable porque cubre suficientemente las necesidades del sistema de localización del servicio.	2
Disponibilidad y sustituciones por categorías	- Para asegurar la disponibilidad del personal ante cualquier incidencia surgida en el servicio, el licitador propone los siguientes medios como protocolo ante cualquier incidencia. - Teléfono móvil: el Jefe de Explotación Operativa, el Gerente de Actividad de Servicios auxiliares y el Gestor del proyecto disponen de teléfono móvil permanente. Son las personas encargadas de movilizar recursos en caso de necesidad. - Centro de control de servicios: del licitador, disponible 24 horas al día los 365 días al año. Este centro recoge el aviso del servicio 1-1-2 (en caso de no haber podido contactar con los responsables del contrato) y moviliza a los recursos necesarios para atenderla. - Plus de disponibilidad: el licitador establecerá un plus de disponibilidad entre la plantilla, con el fin de poder establecer un sistema de guardias y disponibilidad a la hora de realizar sustituciones. El personal de guardia dispondrá de teléfono móvil, deberá tenerlo operativo y encontrarse a menos de 40 minutos del centro de trabajo. - Retén de guardia: si la dirección del 1-1-2 lo considera oportuno, el licitador se compromete a mantener un retén de personal adscrito a otros servicios (entre 5 y 8 operarios), que realizarían la formación de inicio y seguirían el programa de formación continua igual que si se tratara de gestores telefónicos del servicio. La misión de estos operarios sería la de prestar servicio en momentos críticos o de especial avalancha de llamadas. - Oferta de empleo abierta: con el fin de cubrir de la forma más rápida y efectiva posible absentismos de larga duración o bajas permanentes entre la plantilla, desde el CSE (Centro de Selección y Empleo) se comprometen a mantener una bolsa de empleo abierta, que les va a permitir mantener una bolsa de personal preseleccionado permanentemente actualizada. Es la propuesta más adecuada para el servicio porque es la que establece el protocolo más completo para asegurar la disponibilidad y sustituciones por categorías, incluyendo teléfono móvil, centro de control de servicios, plus de disponibilidad, retén de guardia y oferta de empleo abierta.	5
Bolsa de trabajo	- Se describe la gestión de la bolsa de trabajo. El 1-1-2 hará uso de la bolsa de trabajo cuando las circunstancias lo requieran. - El licitador se comprometerá a abrir una bolsa de trabajo en que se sitúen candidatos ya preseleccionados y que estén disponibles para trabajar en el servicio 1-1-2 si en algún momento fuera requerido. Es una propuesta básica.	1



CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN EVALUABLES MEDIANTE JUICIOS DE VALOR (SOBRE nº2) – LOTE nº1: Servicio de explotación operativa		
5. PLAN DE SUSTITUCIÓN Y REFUERZO DEL PERSONAL (DE 0 A 4 PUNTOS)	Licitador: EULEN	P
VALORACIÓN	En comparación con el resto de ofertas presentadas, se considera que está por debajo de la media. Destaca el mecanismo de disponibilidad y sustituciones por categorías.	8



CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN EVALUABLES MEDIANTE JUICIOS DE VALOR (SOBRE nº2) – LOTE nº1: Servicio de explotación operativa		
5. PLAN DE SUSTITUCIÓN Y REFUERZO DEL PERSONAL (DE 0 A 4 PUNTOS)	Licitador: ILUNION	P
Sistemas de localización • Personal localizado por categorías	• Sistemas de localización: • Se establecerá un sistema de turnos localizados que cubra el Área Operativa (Operaciones y Supervisión de Atención de Llamadas). • Se suministrará un terminal móvil al personal que deba estar localizado cada día. • Se compromete a hacerse cargo de los medios y gastos para la localización y contacto con el personal. Así como de aquellos otros que se puedan derivar para la localización de personal localizados o de apoyo. • Voluntarios localizados. De forma paralela, el licitador creará una base de datos de personal que, voluntariamente, haya manifestado su interés y compromiso a la hora de realizar coberturas de personal de Sala. • Personal localizado por categorías: • Diariamente, los puestos reseñados como localizados lo serán 24 horas día / 365 días año. • Personal localizado por categorías: 1 Operador Atención Llamadas, 1 Supervisor Atención Llamadas, 1 Coordinador Atención Llamadas. El Responsable de la Jefatura de Explotación Operativa estará localizado vía teléfono móvil 24 horas x 365 días. Los sistemas de localización propuestos son muy apropiados para el servicio porque establece un sistema de turnos localizados y crea una base de datos de voluntarios localizados, además de hacerse cargo de los medios y gastos de localización.	4
Disponibilidad y sustituciones por categorías	• El licitador establecerá una política de sustituciones para la cobertura de ausencias de personal adscrito al proyecto. • Operadores de Atención de Llamadas: cuando se produzca una ausencia de más de 72 horas de un operador, será cubierta por personal de la bolsa de trabajo. Las sustituciones de menos de 72 horas, serán cubiertas por personal localizado. • Supervisores de Atención de Llamadas: cuando se produzca una ausencia de personal de supervisión, será cubierta por un operador con formación acreditada para el puesto, pasando a percibir el tiempo que lo desempeñe, las retribuciones correspondientes a coordinación. El puesto de operación vacante en el tiempo de sustitución, será cubierto con el sistema estructurado para los operadores. Es una propuesta adecuada porque el mecanismo de sustitución por categorías está claramente especificado por categorías y se considera apropiado para el servicio.	3
Bolsa de trabajo	• Se mantendrá de manera estable una bolsa de trabajo con un mínimo de 5 personas y se actualizará cuando las circunstancias así lo requieran. • Se mantendrá una base de datos que será actualizada mensualmente. Cuando en uno de los controles mensuales el número de personas sea inferior a 5, se organizará una selección de personal para desarrollar una formación inicial. La Dirección del Servicio 1.1.2 podrá auditar la base de datos para comprobar la disponibilidad del personal en la bolsa de trabajo. • Se propone la planificación de dos bolsas de trabajo anuales: se realizaría un primer proceso en febrero y marzo y el segundo proceso en octubre. • Se prevé un proceso de reciclaje para el personal de la bolsa que permanezca sin trabajar en el Servicio durante al menos cuatro meses. El reciclaje se realizará durante dos días, con la siguiente sistemática: tutorización y supervisión. La propuesta es muy apropiada porque describe con detalle la gestión de la bolsa de trabajo y los mecanismos para garantizar su actualización y la formación de sus componentes.	4
VALORACIÓN	En comparación con el resto de ofertas presentadas, se considera que está por encima de la media.	11



CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN EVALUABLES MEDIANTE JUICIOS DE VALOR (SOBRE nº2) – LOTE nº1: Servicio de explotación operativa		
5. PLAN DE SUSTITUCIÓN Y REFUERZO DEL PERSONAL (DE 0 A 4 PUNTOS)	Licitador: FERROVIAL	P
Sistemas de localización • Personal localizado por categorías	- El licitador desarrollará un Plan de Sustitución a la medida para cada Contingencia que pudiera ocurrir en el servicio. - Sistemas de localización. - Localización. En caso de contingencia, en menos de 40 minutos se dispondrá de un operador y un coordinador (supervisión de llamadas) tanto para las faltas de asistencia al trabajo imprevistas como por necesidades de refuerzo. Se aplicará el protocolo que dispone el licitador, configurándose un listado de personal en situación de localizable con compromiso previo en cuanto a días y tiempos de activación y llegada al centro. - Garantía de localización y modelo. Se aporta modelo de compromiso de localización. - Método de localización. Se describe. - Número de localizables: 1 en Operación y 1 en Supervisión. Los sistemas de localización propuestos son muy apropiados para el servicio porque mejora el tiempo de cobertura de los puestos de operador y supervisor, aportando modelo de compromiso de localización del personal.	4
Disponibilidad y sustituciones por categorías	- Sistema de disponibilidad: además del listado de localizables, existirá otro que será de disponibles. - Listado de personal que en sus tiempos de descanso estén dispuestos a prestar servicios en emergencias. Podrán incorporarse en tiempo máximo de 1 hora. - Disponibilidad por categorías: al menos 10 Operadores y al menos 2 Supervisores. Es una propuesta muy adecuada porque establece un listado de disponibles y se compromete a incluir en el listado a un mínimo de 10 operadores y 2 supervisores.	4
Bolsa de trabajo	- El licitador dispondrá de Bolsa de Operadores (30 personas), Bolsa de Supervisión (5 personas) y Resto de categorías (la base de datos de currículums de Ferrovial Servicios España). - Se hace referencia a su actualización y revisión, y se aporta tablas de procesos ante contingencias planificadas y no planificadas. - En caso de refuerzo de personal (dentro de las 43.400 horas), se indica cómo se verá reforzado el servicio. Es la propuesta más apropiada porque ofrece el mayor número de integrantes de la bolsa, y contempla los procesos a aplicar ante las contingencias previstas.	5
VALORACIÓN	En comparación con el resto de ofertas presentadas, se considera que está por encima de la media, destacando la bolsa de trabajo.	13



CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN EVALUABLES MEDIANTE JUICIOS DE VALOR (SOBRE nº2) – LOTE nº1: Servicio de explotación operativa		
5. PLAN DE SUSTITUCIÓN Y REFUERZO DEL PERSONAL (DE 0 A 4 PUNTOS)	Licitador: SALZILLO - CONTACTEL	P
Sistemas de localización • Personal localizado por categorías	• Sistemas de localización: • El plazo de incorporación será de un máximo 45 minutos para operadores atención de llamadas, supervisores y jefe de explotación. El número de personas será consensuado con la DGSCE. • El personal referido dispondrá de un teléfono móvil aportado por la empresa. • Personal localizado por categorías: En caso de operadores de atención de llamadas, cuando se produzca una ausencia de más de 72 horas será cubierto por personal de la bolsa de trabajo. Los sistemas de localización propuestos son muy apropiados para el servicio porque mejora el tiempo de cobertura de los puestos de operador, supervisor y jefe de explotación, aportando teléfono móvil por la empresa.	4
Disponibilidad y sustituciones por categorías	• El resto de sustituciones será cubiertas por personal localizado. • Una ausencia de personal de coordinación será cubierta por un operador con formación acreditada para el puesto. El puesto de operación vacante en el tiempo de sustitución se cubrirá utilizando el sistema estructurado para los operadores. Es una propuesta aceptable porque cubre suficientemente las necesidades del servicio en cuanto a disponibilidad y sustituciones por categorías.	2
Bolsa de trabajo	• Se creará una bolsa de trabajo para el servicio de explotación operativa. El mínimo de dicha bolsa será el 20% de la plantilla adscrita al proyecto con un mínimo de 7 personas. Es una propuesta aceptable porque mejora en dos el número de personas de la bolsa.	2
VALORACIÓN	En comparación con el resto de ofertas presentadas, se considera que está por debajo de la media.	8



CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN EVALUABLES MEDIANTE JUICIOS DE VALOR (SOBRE nº2) – LOTE nº1: Servicio de explotación operativa		
6. PLAN DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO (DE 0 A 5 PUNTOS)	Licitador: EULEN	P
Seguimiento: • Metodología • Periodicidad • Herramientas a utilizar • Recursos y estructura del área responsable	• Metodología: • El licitador considera el servicio a contratar como un Servicio Integral, incluyendo todas las expectativas que el cliente pueda tener. • El licitador tiene estandarizados distintos modelos de seguimiento. No obstante, el Gerente de Actividad determinará la información que periódicamente requiera el 1-1-2. • Se relacionan los aspectos que usarán en la mejora continua de la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad en el desarrollo de este servicio de atención telefónica. • Periodicidad y herramientas a utilizar: • Informes diarios / mensuales / anuales del servicio. • Reuniones de coordinación y seguimiento del servicio trimestrales, incluyen la actualización continua del Plan de Acción del servicio. • Acción Correctiva: existen procedimientos para asegurar la gestión eficaz de las acciones correctivas, que se relacionan. • Acción Preventiva: existen procedimientos para asegurar la gestión eficaz de las acciones preventivas, que se relacionan. Únicamente se hace referencia al seguimiento del servicio.	1
Evaluación: • Metodología • Herramientas a utilizar • Recursos y estructura del área responsable	• Metodología: Se define, se relacionan los objetivos y se indica que puede ser vista de dos maneras: como una fase del proyecto y como un proceso. • Herramientas a utilizar: Existen diferentes tipos de evaluaciones, se incluye tabla en la que se presentan las características de cada tipo. • Evaluación del diseño, conceptualización y planificación para el servicio 1-1-2: se describe. • Evaluación del proceso, instrumentalización y seguimiento: se describe. • Evaluación de los Resultados: se describe. • Evaluación de la Comunicación: se describe. Es una propuesta básica desarrollada a nivel teórico.	1
VALORACIÓN	En comparación con el resto de ofertas presentadas, se considera que está por debajo de la media.	2



CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN EVALUABLES MEDIANTE JUICIOS DE VALOR (SOBRE nº2) – LOTE nº1: Servicio de explotación operativa

**6. PLAN DE SEGUIMIENTO Y
EVALUACIÓN DEL
DESEMPEÑO
(DE 0 A 5 PUNTOS)**

Licitador: ILUNION

P

Seguimiento:

- Metodología
- Periodicidad
- Herramientas a utilizar
- Recursos y estructura del área responsable

Metodología:

- Se define la Gestión del Desempeño. Se han definido diferentes herramientas de seguimiento que contemplan aspectos cualitativos y cuantitativos del desempeño. El sistema de Evaluación del Desempeño integra herramientas tradicionalmente usadas (VAD y Cuadro de Mando) con nuevas fuentes (gestión de competencias y reportes, menciones, felicitaciones y reclamaciones).
- A través del Sistema Integral de Evaluación del Desempeño desarrollado se obtendrán resultados periódicos cuyo evolución determinará la naturaleza de las acciones futuras que deban plantearse, orientadas hacia la mejora continua del servicio. Permitirá la detección de necesidades y carencia formativas y competenciales, que deberán determinar el Plan de Formación Anual.

Periodicidad: El seguimiento de todo el personal es continuo y constante.

- A través de la observación diaria de cada responsable. También de forma diaria, el Técnico de Formación Interna realiza continuas audiciones de todo el personal de Atención de Llamadas (se incluye formato).
- Mensualmente se extraen los datos individuales que se toman como referencia para la valoración cuantitativa del desempeño individual: desviación de llamadas atendidas de cola 1, desviación de llamadas atendidas de otras colas y tiempo medio de transferencia. Se aporta ejemplo.

Herramientas a utilizar:

- Panel de seguimiento: compuesta por información acumulada relativa a cada profesional, de distinta procedencia pero coherente entre sí y que reflejará el desempeño individual y los planes de acción orientados a la mejora continua. La información puede ser de carácter fijo (herramientas predefinidas que se generan con periodicidad determinada) o variable (que se incorporará sólo cuando se produzca).
 - Panel fijo: compuesto por Desviación de Llamadas Atendidas (Cola 1 y Otras Colas), Tiempo Medio de Transferencia y Audición (VAD). Se describen y se aportan ejemplos. Se describen los criterios de conversión y la ponderación aplicable a los ítems valorados
 - Panel variable: Reportes y Menciones (que provienen del control interno del Dpto. de Atención de Llamadas) y Reclamaciones y Felicitaciones (que tienen origen externo, ciudadanos y organismos). Se describen y se aportan ejemplos. Se describen los criterios para la calificación de los reportes, así como la forma de repercutir los resultados del Panel Variable a la Evaluación del Desempeño.
- Seguimiento calidad y adherencia a protocolos: herramientas de valoración por parte del Área de Formación Interna mediante la audición de llamadas. Se aportan ejemplos.
- Diccionario de competencias: recoge parámetros conductuales por cada puesto de trabajo. Se han definido las competencias que conforman el Diccionario de Competencias (se describen). Su Mapa de Competencias identificará el nivel necesario de competencia para cada puesto (se describe). Se aporta un ejemplo de definición de competencia y evidencias asociadas.

Recursos y estructura del área responsable. Se pone a disposición una estructura formada por un total de 25 recursos: 1 Coordinador de Formación ubicado en Servicios centrales, 12 puestos del 1.1.2 Murcia y 12 puestos de otros servicios. Además, el licitador tiene un convenio de colaboración con Consultora de Recursos Humanos especializada en Gestión del Desempeño.

Es la propuesta más adecuada porque describe detalladamente todos los aspectos contemplados en el seguimiento del desempeño de forma idónea para el servicio.

5



CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN EVALUABLES MEDIANTE JUICIOS DE VALOR (SOBRE nº2) – LOTE nº1: Servicio de explotación operativa		
6. PLAN DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO (DE 0 A 5 PUNTOS)	Licitador: ILUNION	P
Evaluación: • Metodología • Herramientas a utilizar • Recursos y estructura del área responsable	• La Gestión del Desempeño consta de dos partes bien diferenciadas: la Gestión de la Actividad y el Desarrollo de Competencias, que se describen. El cumplimiento y correcta realización de todo el proceso tiene los beneficios que se describen (para el 112, el responsable y el colaborador). • Metodología. El proceso consta de varios momentos clave en el tiempo: • Entrevista de Apreciación (anual), con la finalidad de identificar áreas de mejora-desarrollo, sobre las que formular para el período siguiente un plan de acción. Se describen ampliamente los aspectos a considerar en cada fase: preparación de la entrevista, durante la entrevista y después de la entrevista. • Seguimiento permanente, a lo largo del periodo, tanto de la actividad con revisión mensual de los indicadores correspondientes, como trimestral del plan de acción formulado. • Se contemplan cuatro metodologías principales de desarrollo, que se describen. • Herramientas a utilizar. La principal herramienta es GesTa (Gestión del Talento) a través de la cual el licitador lleva a cabo un proceso de registro y expedientes de desarrollo personal de los profesionales que integran su plantilla. Se describen ampliamente sus características y funcionalidades. • Recursos y estructura del área responsable. Se pone a disposición una estructura formada por un total de 25 recursos: 1 Coordinador de Formación ubicado en Servicios centrales, 12 puestos del 1.1.2 Murcia y 12 puestos de otros servicios. Además, el licitador tiene un convenio de colaboración con Consultora de Recursos Humanos especializada en Gestión del Desempeño.	4
	La evaluación del desempeño propuesta es muy apropiada porque está muy bien desarrollada en todos sus aspectos y se considera muy adecuada para el servicio.	
VALORACIÓN	En comparación con el resto de ofertas presentadas, se considera que está por encima de la media. Destaca el plan de seguimiento del desempeño.	9



CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN EVALUABLES MEDIANTE JUICIOS DE VALOR (SOBRE nº2) – LOTE nº1: Servicio de explotación operativa

6. PLAN DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO (DE 0 A 5 PUNTOS)	Licitador: FERROVIAL	P
Seguimiento: • Metodología • Periodicidad • Herramientas a utilizar • Recursos y estructura del área responsable	• El seguimiento se realizará a dos niveles: individual del trabajador y global de la plataforma. • Plan de seguimiento individual. Se describe la metodología, que incluye análisis del seguimiento, detección de no conformidad en el seguimiento y plan de acción para acometer la incidencia, que se desarrolla en varios apartados: • Posibles acciones sobre el personal seguido. • Periodicidad: el seguimiento será continuo, no obstante se tendrán datos de las distintas herramientas con una periodicidad fijada. • Herramientas. - Cuadro de Mandos Individual por trabajador. Mensual. Se describe y se adjunta un ejemplo. - Informe de Escuchas. Quincenal. Se describe y se incluye formato de plantilla de análisis y un informe de resultados individuales. - Informe de Evaluación. Anual. Se describe. - Incidencias de operador. Diarias. Se describe y se acompaña modelo de informe. - Análisis de quejas / reclamaciones / sugerencias. Se describe y se acompaña modelo de informe sobre incidencia. • Seguimiento a coordinadores. Serán seguidos en la misma metodología de los operadores, pero a diferencia de éstos, los ítems a seguir son los incluidos en una tabla. Herramientas: cuadro de mandos (mensual), informe de evaluación (anual) e informe de incidencias (diarias). • Plan de seguimiento de las áreas operacionales: Se desarrolla por áreas: Formación, Procedimientos y Protocolos, Calidad, Responsables de Área. Para cada acción contemplada se indicará objetivo, logro (periodicidad) y cumplimiento.. • Recursos y estructura de la empresa en Murcia (Técnicos, gestores...). Es una propuesta muy adecuada porque está muy bien desarrollada en todos los aspectos y se considera muy beneficiosa para el servicio.	4
Evaluación: • Metodología • Herramientas a utilizar • Recursos y estructura del área responsable	• Objetivos. Se describen. • Metodología. Se utilizarán como base estos dos procedimientos: • Evaluación del desempeño según actividades. Se llevarán a cabo: procesos de todas las actividades, monitorización de las llamadas recibidas y auditorías de registros de datos. Las auditorías requerirán la definición previa de los parámetros en que se englobarán los ítems a valorar (se aporta ejemplo de parámetros, ítems y de propuesta tipo de auditorías de servicio). • Evaluación del desempeño por objetivos. • Herramientas. Son las descritas en el apartado de seguimiento: Cuadro de Mandos, Escuchas, Informe de Evaluación del superior jerárquico, Quejas e Informe de incidencias. Cada trabajador obtendrá un resultado cuantitativo de cada herramienta así como un global de manera anual. Se indican los criterios para la obtención de este resultado global individual. Además se indican los parámetros que se considerarán también a la hora de	4



CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN EVALUABLES MEDIANTE JUICIOS DE VALOR (SOBRE nº2) – LOTE nº1: Servicio de explotación operativa		
6. PLAN DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO (DE 0 A 5 PUNTOS)	Licitador: FERROVIAL	P
	Evaluación del desempeño de Supervisión y Coordinadores. Aporta ejemplos de Informes de Evaluación del Desempeño.	
	Es una propuesta muy apropiada porque está muy desarrollada y se considera muy adecuada para el servicio.	
VALORACIÓN	En comparación con el resto de ofertas presentadas, se considera que está por encima de la media.	8



CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN EVALUABLES MEDIANTE JUICIOS DE VALOR (SOBRE nº2) – LOTE nº1: Servicio de explotación operativa		
6. PLAN DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO (DE 0 A 5 PUNTOS)	Licitador: SALZILLO - CONTACTEL	P
Seguimiento: • Metodología • Periodicidad • Herramientas a utilizar • Recursos y estructura del área responsable	• Se describe la Evaluación del Desempeño. • La metodología a aplicar en la dinámica de la evaluación del desempeño en tres pasos: 1. Elección de muestra de trabajo representativa, 2. Complimentación de cuestionarios y 3. Entrevista personal. • Periodicidad: En el SAT CECARM 1-1-2 la evaluación y seguimiento del desempeño la realiza el Responsable de área al Operador y al Supervisor cada 6 meses, realizándose dos al año. • Herramienta de evaluación del Operador: contempla las competencias, el contenido del servicio y los factores de desempeño individual. • Herramienta de evaluación del desempeño del Supervisor: contempla factores de desempeño individual, competencias y Feedback 360 °. • Competencias: se definen. En la evaluación del SAT CECARM 1-1-2 se tienen en cuenta 7 competencias, que se describen. • Contenido del servicio. Se describen sus componentes. Los elementos que se evalúan dentro de este apartado son 4, que se describen. • Desempeño individual. Se analizan en este apartado 6 factores de desempeño individual. • Feedback 360°. Se describe esta herramienta de evaluación integral del supervisor. • Recursos y estructura del área responsable. Área de Desarrollo de la UTE. Es una propuesta adecuada porque está bien desarrollada y se considera útil para el servicio.	3
Evaluación: • Metodología • Herramientas a utilizar • Recursos y estructura del área responsable	• Seguimiento y evaluación se exponen de forma conjunta. Es una propuesta adecuada porque está bien desarrollada y se considera útil para el servicio.	3
VALORACIÓN	En comparación con el resto de ofertas presentadas, se considera que está por debajo de la media.	6



CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN EVALUABLES MEDIANTE JUICIOS DE VALOR (SOBRE nº2) – LOTE nº1: Servicio de explotación operativa		
7. PLAN DE CALIDAD Y GESTIÓN DOCUMENTAL (DE 0 A 5 PUNTOS)	Licitador: EULEN	P
Metodología, seguimiento y evaluación continua del servicio	- Gestión documental: se define y se describe la misión principal y las principales funciones de un sistema de gestión documental. - Necesidad de tener un plan de calidad y gestión documental: se destacan las principales razones por las que debemos preocuparnos de este factor. Propuesta básica muy teórica.	1
Herramientas de gestión de calidad	Son métodos para la consecución de la mejora continua y la solución de problemas. Se describen las herramientas propuestas para el desarrollo del servicio: Diagrama causa-efecto, Hojas de control, Diagramas de flujo, Histograma y Estratificación. Propuesta básica muy teórica.	1
Herramientas de gestión documental	- La herramienta principal para la gestión documental es un Software especializado, que se describe. - Se podrá implementar o mejorar el existente software del tipo ERP (Enterprise Resource Planning) ó CRM. Es una propuesta suficiente porque está basada en una herramienta software que se considera aceptable para el servicio.	2
Recursos y estructura del área responsable	- El área de calidad para el Teléfono 1-1-2 estará formada por todas y cada una de las personas que forman el personal del servicio. Todos deben estar involucrados en conseguir los objetivos marcados, desde el primero al último. - En cuanto a los responsables de la calidad en el servicio destacan: Técnico de calidad del servicio, Jefe de Explotación Operativa, Coordinadores ATLL, Supervisores ATLL, Personal de EULEN a cargo del servicio, Responsable de calidad de EULEN para la zona Levante. La propuesta únicamente hace referencia al Responsable de calidad de EULEN para la zona de Levante (además de los recursos propios del servicio).	1
VALORACIÓN	En comparación con el resto de ofertas presentadas, se considera que está por debajo de la media.	5



CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN EVALUABLES MEDIANTE JUICIOS DE VALOR (SOBRE nº2) – LOTE nº1: Servicio de explotación operativa

7. PLAN DE CALIDAD Y GESTIÓN DOCUMENTAL (DE 0 A 5 PUNTOS)	Licitador: ILUNION	P
Metodología, seguimiento y evaluación continua del servicio	• Sistema Integrado de Gestión: conforme a normas ISO 9001:2008, ISO 14001:2004 e ISO 22320. Se describen factores clave y objetivos generales. Se acompañan certificados. • El Plan de Calidad que propone el licitador a desarrollar en el Servicio 1.1.2 está basado en el ciclo de mejora continua o ciclo PDCA (Planear, Hacer, Verificar y Actuar), que se describe y se aporta ejemplo. • Certificación UNE ISO 22320-2011 "Protección y Seguridad de los Ciudadanos. Gestión de las Emergencias. Requisitos para la respuesta a incidentes". El licitador es la única empresa dedicada al sector de las emergencias que está certificada en esta nueva norma. Se describen los aspectos de la norma, las ventajas de su implantación en un servicio de emergencias y el proceso de su implantación. • El licitador se compromete a obtener la certificación UNE ISO 22320 para el Servicio 112 Región de Murcia dentro del periodo de 4 años de duración del concurso, así como a la realización de las auditorías anuales pertinentes por el organismo certificador, asumiendo los costes y los trabajos necesarios para dicha certificación. • Se propone el desarrollo de un Plan Anual de Calidad en tres áreas de actuación, que se describen. Participando activamente en la realización de un Manual de Calidad, para la implantación de un Sistema de Gestión de Calidad, además de una adecuada Política de Calidad con los objetivos que se describen. Para su consecución, la empresa propondrá la realización de las actividades que se describen. • Niveles de servicio exigidos: el licitador se compromete a realizar un exhaustivo seguimiento y cumplimiento de los niveles de servicios establecidos en la Carta de Servicios de la DGSCE: a) Niveles cualitativos del servicio, b) Niveles cuantitativos del servicio y c) Otros indicadores incluidos en la Carta de Servicios. • Sistemática de seguimiento y evaluación. Se describe la finalidad, el objetivo fundamental, aspectos como la frecuencia de seguimiento y el responsable de seguimiento, y la responsabilidad del Técnico del Área de Calidad. • Sistemática para la mejora. Se describe y se propone lo siguiente: • De forma cuatrimestral, las Áreas analizarán los datos de los Procesos y del Servicio • Con una periodicidad anual, el Área de Calidad junto con los Responsables de Área, elaborará un informe de análisis anual, que incluirá nuevas propuestas de mejora que alimentarán a los Planes de Mejora del siguiente ejercicio. Es la propuesta más adecuada para el servicio, porque es la más detallada y completa e incluye el compromiso del licitador de obtener la certificación UNE ISO 22320 para el Servicio 112 Región de Murcia dentro la duración del concurso, así como a la realización de las auditorías anuales pertinentes por el organismo certificador, asumiendo los costes y los trabajos necesarios para dicha certificación.	5
Herramientas de gestión de calidad	• El licitador propondrá dentro del Plan de Calidad una serie de objetivos para cada Área que están planteados como desarrollo para la mejora continua y la consecución de la certificación de calidad. Se indican los que se consideran necesarios por Área técnica: Área de atención de llamadas, Área de protocolos, Área de calidad, documentación y archivo, Área de Formación Interna y Área de formación externa y relación con usuarios. Es una propuesta aceptable porque desarrolla para cada Área unos objetivos para la mejora continua que se consideran suficientes para el servicio.	2
Herramientas de gestión documental	• Se necesita contar con un sistema de gestión documental que permita el control de los procesos relacionados. Dicho control se plasma en el "Procedimiento de Planificación y Organización Documental", que se describe.	3

- Entre los principios que definen el procedimiento se citan:
 - La transparencia en la gestión, que obliga a la generación de registros accesibles de procesos como los que se describen. En este sentido se



CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN EVALUABLES MEDIANTE JUICIOS DE VALOR (SOBRE nº2) – LOTE nº1: Servicio de explotación operativa		
7. PLAN DE CALIDAD Y GESTIÓN DOCUMENTAL (DE 0 A 5 PUNTOS)	Licitador: ILUNION	P
	propone la configuración de un Cuadro de Clasificación Documental organizado jerárquicamente. La oportunidad de aprovechamiento de herramientas digitales, que permitan que cada documento esté asociado permanentemente a metadatos. Se propone desarrollar internamente una herramienta informática a disposición de todo el personal del Servicio 1.1.2 para facilitar el acceso a un servidor documental a través de una red propia (basada en el protocolo FTP y desarrollada sobre aplicaciones de código abierto). La propuesta se considera adecuada porque está basada en el procedimiento descrito y propone la configuración de un Cuadro de Clasificación Documental y el desarrollo interno de una herramienta informática de gestión documental, que se consideran apropiados para el servicio.	
Recursos y estructura del área responsable	- El licitador dispone de un departamento de calidad en cada centro que gestiona, así como de un responsable de calidad a nivel nacional. - Se aporta tabla con un total de 9 recursos: 1 Responsable de Calidad ubicado en Servicios centrales, 1 Técnico de Calidad y Gestión documental en el 1.1.2 Murcia y otros 7 Técnicos de Calidad y Gestión documental ubicados en otros servicios. La propuesta se considera apropiada para el servicio porque además del responsable de calidad a nivel nacional, contempla los técnicos de calidad y gestión documental de otros servicios.	3
VALORACIÓN	En comparación con el resto de ofertas presentadas, se considera que está por encima de la media. Destaca la metodología, seguimiento y evaluación continua del servicio.	13



CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN EVALUABLES MEDIANTE JUICIOS DE VALOR (SOBRE nº2) – LOTE nº1: Servicio de explotación operativa

7. PLAN DE CALIDAD Y GESTIÓN DOCUMENTAL (DE 0 A 5 PUNTOS)	Licitador: FERROVIAL	P
Metodología, seguimiento y evaluación continua del servicio	• Se explican las características del Sistema de Gestión de Calidad, Medio Ambiente y Energía, que el licitador tiene implantado y certificado, de conformidad a las Normas ISO 9001, ISO 14001 y OHSAS 18001. • Plan de calidad. La empresa dispone de un sólido sistema de gestión de calidad que se convierte en directriz y apoyo en la actuación. Por un lado, a través de la experiencia acumulada a través de sus profesionales en otros Centros de atención de urgencias y emergencias, el licitador puede colaborar en la consecución y mantenimiento de las certificaciones de calidad que considere el 112 de Murcia. Por otro lado, se adquiere el compromiso de desarrollar un plan de calidad que tenga como objeto las obligaciones contractuales del licitador en la prestación del servicio con el fin de obtener la mejora continua. La propuesta de este planteamiento se concreta en los puntos siguientes. Esta planificación incluirá un procedimiento de seguimiento de la actividad, de los diferentes procesos, que se describe. • Planificación del servicio. Metodología, seguimiento y evaluación continua. De forma previa a la planificación del servicio, se revisa la documentación contractual, prestando especial atención a los requisitos que se describen. Se establece una planificación anual que estará basada en la información de entrada que se describe. Posteriormente se procede a realizar un dimensionamiento mensual que queda recogida en una programación mensual. • Planificación de medidas / mejora continua. Basado en lo que denominan evento, se describe la apertura de expedientes de no conformidad, los registros y el procedimiento a seguir. • Políticas de calidad, medio ambiente y energía. Es el documento en que se plasman los compromisos en estas materias, que se aporta. • Certificaciones ISO y OHSAS: se aportan certificados. La propuesta se considera adecuada para el servicio porque está bien desarrollada y estructurada a través del plan de calidad, la planificación del servicio y la planificación de medidas de mejora continua.	3
Herramientas de gestión de calidad	• Monitorizaciones: consisten en la supervisión de las atenciones realizadas por los operadores. Se asegurará la existencia de un Plan anual de Supervisión que recogerá los requisitos, incluyendo entre otros el criterio de selección de atención operadores a supervisar. Se realizarán monitorizaciones de todos los operadores al menos 2 auditorías mensuales de cada operador. Se describe el proceso de monitorización, la plantilla de evaluación, los criterios para la valoración de la escucha de la llamada y los análisis a realizar con los datos disponibles. • Encuestas a Usuarios y de clima laboral. Se describe, incluyendo los requisitos mínimos en la realización de encuestas, el cuestionario de preguntas, y los objetivos de la encuesta de clima laboral, que se realizará una vez al año. • Entrevistas Grupos de Interés. Se entiende como una necesidad, que se describe. • Cuadros de indicadores. Se fijan tres niveles de extracción y análisis: diario, mensual y anual. Se realizará estudio detallado de qué elementos clave pueden ser monitorizados en cada plazo. No obstante, se describen los indicadores que proponen en cada caso. Además de los niveles cuantitativos del servicio indicados, también se establecerán niveles cualitativos del servicio, que se describen. • Sistema de evaluación del Desempeño. Se remite al plan de seguimiento y evaluación del desempeño. • Quejas y sugerencias. Se describe. Es una propuesta adecuada porque describe las citadas herramientas de gestión de calidad, que se consideran apropiadas para el servicio.	3
Herramientas de gestión documental	• Se elaborará un procedimiento que regule la gestión documental mediante la utilización de un Sistema de Gestión de Documentos de Archivo (SGDA), que se desarrolla ampliamente en los siguientes apartados: Términos y definiciones, Principios generales del SGDA, Características del sistema, Determinación de documentos que deben incorporarse al sistema, Creación de documentos de archivo, Realización de copias originales de los documentos de archivo, Distribución y difusión de documentos, Incorporación de documentos al SGDA, Control de documentos obsoletos,	5



CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN EVALUABLES MEDIANTE JUICIOS DE VALOR (SOBRE nº2) – LOTE nº1: Servicio de explotación operativa		
7. PLAN DE CALIDAD Y GESTIÓN DOCUMENTAL (DE 0 A 5 PUNTOS)	Licitador: FERROVIAL	P
	Clasificación de documentos, Codificación de documentos, Establecimiento de los plazos de conservación, Acceso, manipulación y trazabilidad del uso de documentos del SGDA, Supervisión y auditoría, Satisfacción del cliente y Satisfacción del usuario. Es la propuesta más adecuada porque propone la utilización de un SGDA que se desarrolla ampliamente y se considera la herramienta más beneficiosa para el servicio en materia de gestión documental.	
Recursos y estructura del área responsable	- El área de calidad, responsable del plan de calidad y la gestión documental, dispondrá de aplicaciones informáticas para el control documental, además de todo el expertise de la empresa, y más en concreto del Dpto de Calidad y Medioambiente. Asimismo el licitador asesorará para la consecución de los certificados ISO del Servicio. - Aplicaciones informáticas para control documental: Portal de Sistemas de Gestión y BDDA. Se describen sus características y funcionalidades. - Procesos de planificación y realización. El licitador ha establecido Procedimientos e Instrucciones Técnicas en los que se recoge la sistemática a seguir. Se presenta tabla resumen con la reseña de estos procesos. La propuesta se considera adecuada para el servicio destacando las aplicaciones informáticas para el control documental y los procedimientos de planificación y realización relacionados con esta área.	3
VALORACIÓN	En comparación con el resto de ofertas presentadas, se considera que está por encima de la media. Destacan las herramientas de gestión documental.	14



CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN EVALUABLES MEDIANTE JUICIOS DE VALOR (SOBRE nº2) – LOTE nº1: Servicio de explotación operativa		
7. PLAN DE CALIDAD Y GESTIÓN DOCUMENTAL (DE 0 A 5 PUNTOS)	Licitador: SALZILLO - CONTACTEL	P
Metodología, seguimiento y evaluación continua del servicio	- El control de la calidad en los servicios prestados es una prioridad para el licitador, por ello disponen de las siguientes certificaciones: UNE-EN 15838:2010 (en materia de prestación de servicios de atención telefónica, es la línea maestra a través de la que se articula el plan de calidad del servicio), ISO 9001:2008, ISO 27001, OSHAS 18001 y EMAS. - Sistema de Gestión Integrado (SGI): el despliegue de estos modelos normativos sobre sus servicios/clientes se realiza en base a un SGI que aúna todas. Se articula en base a una estructura de tres ejes: Eje X, revisión y mejora continua en sus tres vertientes (Calidad, Seguridad de la información y PRL), Eje Y, evolución del propio SGI, y Eje Z, la repercusión directa en el cliente. - Plan de encuestas, satisfacción del cliente y del ciudadano. - Medición de la satisfacción del ciudadano. Se realizarán entrevistas telefónicas a los usuarios, con el compromiso del licitador de lograr, al menos, que el 85% de los encuestados estén satisfechos con la atención recibida. - Medición de la satisfacción del cliente. Se incluirá un cuestionario de satisfacción del cliente, que se adjunta. - Revisión y mejora continua. La gestión de la calidad del servicio presentada en la oferta se enmarca dentro del ciclo anual de revisión y mejora del SIG del licitador, que consta de las siguientes fases: Fase I. Seguimiento y control, Fase II. Evolución y Mejora, Fase III. Corrección. Para cada fase se describen objetivos, entradas y salidas. Es una propuesta aceptable para el servicio porque está suficientemente desarrollada a través del Sistema de Gestión Integrado y del Plan de encuestas, satisfacción del cliente y del ciudadano.	2
Herramientas de gestión de calidad	- La medición y control sobre los niveles de servicio se basa en la definición del cuadro de indicadores, métricas y objetivos, así como en las herramientas software que permitirán su posterior obtención y tratamiento. - Herramientas de Medición y Control. Se propone la herramienta software propietaria "CTPhone" solución integral, diseñada e implementada bajo estándares de software libre, que permite obtener el máximo rendimiento de los servicios de Contact Center. Es una propuesta suficiente porque está basada en la citada herramienta software que se considera aceptable para el servicio.	2
Herramientas de gestión documental	La herramienta de cuadro de mando permitirá detectar desviaciones, establecer tendencias y generar gráficos estadísticos, siendo la base del contenido del apartado de control de calidad dentro del informe mensual de seguimiento del servicio que se reportará al responsable correspondiente por parte del CECARM. Es una propuesta básica y escasamente desarrollada.	1
Recursos y estructura del área responsable	- La gestión de calidad se realizará principalmente en base a los procesos y directrices establecidas por el estándar Norma UNE-EN 15838:2010, cuyo estructura se detalla. - Mapa de Procesos. Se aporta mapa de procesos para la gestión de servicio y se detalla su estructura. - Recursos, Funciones y Responsabilidades. El seguimiento del plan se realiza a través del correspondiente Comité. Se describen los roles fijos que forman la mesa de trabajo, incluyendo gráfico y tabla con funciones y responsabilidades. Es una propuesta muy apropiada porque los recursos y estructura propuestos están desarrollados en base a la citada Norma UNE-EN 15838:2010, destacando el Comité de seguimiento, cuya composición y funciones se consideran muy adecuados para el servicio.	4



CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN EVALUABLES MEDIANTE JUICIOS DE VALOR (SOBRE nº2) – LOTE nº1: Servicio de explotación operativa		
7. PLAN DE CALIDAD Y GESTIÓN DOCUMENTAL (DE 0 A 5 PUNTOS)	Licitador: SALZILLO - CONTACTEL	P
VALORACIÓN	En comparación con el resto de ofertas presentadas, se considera que está por debajo de la media.	9