

C.I.F.: P-2813400-E

Informe de valoración para el concurso Con 36/17 "SERVICIO DE ATENCION TELEFONICA E INFORMACION BASICA del Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes
(Servicio de Atención ciudadana)

El presente informe, detalla la valoración de las condiciones exigidas en el Pliego de Cláusulas Técnicas para la adjudicación del Servicio de Atención Telefónica e información básica, del Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes.

Según el pliego de cláusulas técnicas eran los siguientes:

8.2 Modelo operativo de la organización

1.-Se valorará la descripción detallada que se recoja del total de recursos humanos necesarios para cumplir con el objeto del contrato teniendo en cuenta lo dispuesto en la cláusula 27 relativa a la subrogación del personal actual, así como de la organización de todo lo relativo a los periodos de vacaciones, descansos, pausas, absentismo, horas de formación y cualquier otra variable que pueda incidir en la dotación general de los recursos humanos en la prestación del servicio : **hasta 4 puntos.**

Compañía de Servicios Omega SL, designará un coordinador de servicios como interlocutor entre el Ayuntamiento y los trabajadores y **subrogará a la plantilla detallada en el pliego** (2 al 100% y 2 al 85,30%) y otro trabajador al 52,18% de la jornada para cubrir vacaciones, ausencias y formación.

Esta oferta encaja perfectamente con lo solicitado en el pliego, valorando como muy positivo la designación de un trabajador al 52,18%.

Eulen SA, define la estructura del servicio de información y atención telefónica municipal según el siguiente organigrama: Gerente, Gestor (personal de la estructura de Eulen) y Auxiliares de la información (personal directo adscrito al servicio).

-El horario lo prestará según pliego, pudiendo variar en función de las necesidades y requerimientos específicos, previa comunicación del Ayuntamiento.

-Ofrece dotación de vestuario.

-Ofrece la implantación en el servicio de una herramienta desarrollada específicamente por el grupo Eulen, denominada VIVO, que integra todos los procesos de producción en un único sistema, sencillo, intuitivo y dinámico, a través de la que se establecerá la asignación de puestos, maquinaria, materiales, equipos, zonas de trabajo y horarios y de la que se pueden extraer informes de seguimiento.

Esta oferta plantea un organigrama en el que aporta el personal necesario para cubrir el servicio, por otro lado ofrece la dotación de vestuario (que en principio no aporta nada a la organización del equipo, salvo imagen e identificación, aunque ésta última podría estar cubierta con una chapa de identidad personal) y la implantación en el servicio de una herramienta VIVO con el objeto de planificar las tareas, mejorando la gestión y que a fecha de hoy no podemos saber si es compatible con nuestros equipos y que pueda afectar a la organización del equipo de trabajo.

Externa Servicios Generales de Empresa SL, designará un coordinador que actuará como interlocutor de la empresa frente al responsable municipal. Asimismo designará un Jefe de equipo de entre los trabajadores adscritos que será el responsable de coordinarse con los compañeros y reportará al coordinador cualquier incidencia y los **auxiliares necesarios** para la ejecución del servicio.

Al hablar del equipo de trabajo, indica "EXTERNA presentará una relación nominal del personal que se hará cargo de los servicios", "pondrá a disposición de los Centros los efectivos en materia de Recursos Humanos..." en ningún momento habla de subrogar al personal que ya existe. Aclarado este punto por parte de Externa en el que indica que su oferta incluye la subrogación de los trabajadores que actualmente prestan el servicio.

Personal debidamente uniformado.

Esta oferta plantea un organigrama en el que aporta el personal necesario para cubrir el servicio, por otro lado ofrece la dotación de vestuario (que en principio no aporta nada a la organización del equipo salvo imagen e identificación, aunque ésta última podría estar cubierta con una placa de identidad personal).

SERVICASS – Protección Castellana SLU, designará un responsable del servicio que será el interlocutor directo entre el Ayuntamiento y los trabajadores, asimismo se compromete a seguir prestando el servicio con el mismo equipo humano actual, para el desarrollo de la actividad.

Esta oferta plantea un organigrama en el que aporta el personal necesario para cubrir el servicio.

Empresa	Puntuación (4)
Compañía de Servicios Omega SI	4
Eulen SA	3
Externa Servicios Generales de Empresa SL	3
Servicass - Protección Castellana SLU	3

2.-Se valorará la **rapidez en la sustitución de las bajas, ausencias** (en un tiempo máximo de 2 horas) y vacaciones, procurando mantener los mismos trabajadores de sustitución : **hasta 4 puntos**

Compañía de Servicios Omega SL, se compromete a sustituir las bajas, ausencias en un tiempo no superior a 60 minutos y a mantener los mismos trabajadores para realizar la sustitución.

Esta oferta sustituye las bajas en 60 minutos.

Eulen SA, realizará la sustitución de bajas, ausencias y vacaciones, procurando mantener los mismos trabajadores de sustitución, en un tiempo máximo de 2 horas.

Esta oferta sustituye las bajas en un plazo máximo de 2 horas.

Externa Servicios Generales de Empresa SL, indica que se sustituirán las ausencias derivada de incapacidad temporal, vacaciones, permisos y absentismo en general, planificando con anterioridad, caso de imprevistos procurará que el servicio se preste por las mismas personas y se compromete a que éstas conozcan el trabajo a realizar, pero no indica el tiempo máximo en el que sustituiría esa posible ausencia.

Esta oferta no indica el tiempo máximo en el que sustituiría las ausencias, aunque procurará que el servicio de ausencias se preste habitualmente por las mismas personas y se compromete a que estas personas conozcan las características del trabajo a realizar.

SERVICASS – Protección Castellana SLU, se compromete a sustituir las bajas, ausencias y vacaciones en un tiempo máximo de 30 minutos, procurando mantener los mismos trabajadores de sustitución.

Esta oferta sustituye las bajas en 30 minutos.

Empresa	Puntuación (4)
Compañía de Servicios Omega SL	3
Eulen SA	1
Externa Servicios Generales de Empresa SL	0
Servicass – Protección Castellana SLU	4

Fecha: 22/09/2017



8.3 Plan de seguimiento y control de calidad

Se valorará el Plan general de seguimiento y de control de la calidad que ofrezcan para cumplir con los objetivos de acuerdo con los indicadores de calidad: **hasta 2 puntos**

Compañía de Servicios Omega SL, realizará con periodicidad mensual un seguimiento de la gestión realizada por los operadores del servicio, si bien presentará resultado de los informes en los meses de abril, julio, octubre y enero.

El objeto de este seguimiento es la mejora continua del servicio.

Realizar aleatoriamente consultas a los usuarios sobre el trato dispensado y grado de satisfacción, pactadas previamente con el/la responsable del Servicio.

Eulen SA, realizará seguimientos diarios con el Jefe de Proyecto, mensuales de control y supervisión y trimestrales de análisis a través de encuestas de calidad y adoptar medidas para corregir incidencias caso de necesidad.

Externa Servicios Generales de Empresa SL, realizará:

- Supervisión semanal por Centro por parte del coordinador del Servicio que se acreditará mediante un informe mensual, para evaluar el funcionamiento, mejorar la tramitación de las funciones e integrar los procesos.
- Reuniones de coordinación estratégica mensuales.
- Controles diarios de asistencia y horario.
- Inspecciones periódicas de forma aleatoria y sin previo aviso.
- Reuniones periódicas de evaluación con el Ayuntamiento.

SERVICASS – Protección Castellana SL, realizará:

- Informes diarios de Servicio, realizando partes diarios de trabajo, comunicando cualquier incidencia.
- Informes Técnicos de Inspección, realización de dos inspecciones semanales.
- Informes de la Dirección del Proyecto, encaminados a mejorar la eficiencia de los recursos y el nivel de servicio previamente acordado.
- Encuestas de satisfacción a los clientes para valorar y mejorar, constantemente, el servicio ofrecido

Empresas	Puntuación
Compañía de Servicios Omega SL	1,5
Eulen SA	2
Externa Servicios Generales de Empresa SL	2
Servicass – Protección Castellana SLU	1,5

8.4 Plan de formación del personal

Se valorará el Plan de formación que ofrezca para el personal que desempeña el servicio: **hasta 2 puntos**

Compañía de Servicios Omega SL, se compromete a impartir formación semi presencial, con al menos 30 horas presenciales por año de contrato y otras tantas on line.

Esta oferta ofrece 60 horas de formación

Eulen SA, basa la formación para este servicio en formación de acogida y formación continua, con el siguiente programa:

- Atención Telefónica, 10 horas
- Atención al público avanzado, 16 horas.
- Protocolo, 20 horas.
- LOPD y Seguridad de la información

Esta oferta ofrece 46 horas de formación

Externa Servicios Generales de Empresa SL, “el departamento de formación facilitará al trabajador la formación inicial correspondiente, imprescindible para su adaptación al puesto de trabajo así como la formación en Prevención de Riesgos Laborales...”

Teniendo en cuenta que debe subrogar al personal que presta el servicio en la actualidad, éste ya conoce el desempeño de su trabajo. Asimismo los trabajadores, recibirán formación en Prevención de Riesgos Laborales, así como en protocolo, pero sin definir el número de horas.

SERVICASS – Protección Castellana SL, propone una formación a impartir en los tres primeros meses de prestación del servicio y consiste en :

- Curso manual operativo, 3 horas.
- Curso de gestión de conflictos, 3 horas.
- Curso de PRL, específico al puesto, 3 horas.
- Curso de prevención y extinción de incendios, 3 horas.
- Curso de primeros auxilios, 3 horas.
- Plan de emergencia y evacuación, 3 horas.

Esta oferta ofrece 18 horas de formación

Empresa	Puntuación (2)
Compañía de Servicios Omega SI	2
Eulen SA	1,50
Externa Servicios Generales de Empresa SL	0
Servicass - Protección Castellana SLU	0,53

8.5 Mejoras

Mejoras del servicio: Se valorará con 10 puntos la aportación de 50 horas suplementarias y gratuitas de servicio.

Compañía de Servicios Omega SL, se compromete a aportar 50 horas suplementarias y gratuitas del servicio.

Eulen SA, se compromete a aportar 50 horas suplementarias y gratuitas del servicio.

Externa Servicios Generales de Empresa SL, se compromete a aportar 50 horas suplementarias y gratuitas del servicio.

SERVICASS – Protección Castellana SL, se compromete a aportar 50 horas suplementarias y gratuitas del servicio.

Empresa	Puntuación (10)
Compañía de Servicios Omega SI	10
Eulen SA	10
Externa Servicios Generales de Empresa SL	10
Servicass - Protección Castellana SLU	10

Mejoras sociales: Se otorgarán hasta 8 puntos a aquellos licitadores que se comprometan a mejorar las condiciones salariales de los trabajadores.

Compañía de Servicios Omega SL, se compromete a aplicar un salario hora de 8,05€. Pedidas las aclaraciones oportunas, nos comunica que sería aplicar un 8,05% al salario base y a los complementos que perciben actualmente.

Categoría	Horas/año	Sal base actual	Compl. actual	Sal actual	Sal base +8,05%	Comple +8,05%	Sal final oferta	Diferencia
Aux 1	1736	8472,72	2198,88	10671,61	9.154,77	2.375,89	11.530,66	+ 859,06
Aux 2	1736	9410,31	1320,10	10.730,41	10.167,84	1.426,37	11.594,21	+863,80
Aux 3	1984	9977,40	1548,84	11.526,24	10.780,58	1.673,52	12.454,10	+927,86
Aux 4	1984	9977,40	1548,84	11.526,24	10.780,58	1.673,52	12.454,10	927,86

Eulen SA, se compromete a aumentar en un 12,50% el salario base consignado

Auxiliar 1- 5,95€/hora.

Auxiliar 2- 6,61€/hora

Auxiliar 3- 6,13€/hora

Auxiliar 4- 6,13€/hora

Fecha: 22/09/2017

Según aclaraciones enviadas con fecha 12/09/2017, el salario ofertado sería:

Categoría	Horas/año	Sal base actual	Compl. actual	Sal actual	Sal base 12,5%	Comple oferta	Sal final oferta	Diferencia
Aux 1	1736	8472,72	2198,88	10671,61	9531,82€	2198,88	11.730,70	+1.058,39
Aux 2	1736	9410,31	1320,10	10.730,41	10586,60	1320,10	11.906,70	+1.176,29
Aux 3	1984	9977,40	1548,84	11.526,24	11224,58	1548,84	12.773,42	+1.247,18
Aux 4	1984	9977,40	1548,84	11.526,24	11224,58	1548,84	12.773,42	+1.247,18

Externa Servicios Generales de Empresa SL, no aporta ninguna mejora salarial.

SERVICASS – Protección Castellana SL ,ofrece una mejora salarial del 1% del salario base a los trabajadores adscritos al servicio objeto del contrato.

Categoría	Horas/año	Sal base actual	Compl. actual	Sal actual	Sal base 1%	Comple oferta	Sal final oferta	Diferencia
Trab 1	1736	8472,72	2198,88	10671,61	8557,45€	2198,88	10.756,33	+84,72
Trab 2	1736	9410,31	1320,10	10.730,41	9504,41	1320,10	10.824,51	+94,10
Trab 3	1984	9977,40	1548,84	11.526,24	10077,17	1548,84	11.626,01	+99,77
Trab 4	1984	9977,40	1548,84	11.526,24	10077,17	1548,84	11.626,01	+99,77

C.I.F.: P-2813400-E

Empresas	Puntuación (8)
Compañía de Servicios Omega SL	6,50
Eulen SA	8
Externa Servicios Generales de Empresa SL	0
<u>SERVICASS – Protección Castellana SL</u>	1

Teniendo en cuenta que:

-Según lo indicado desde los puntos 8.2 al 8.5 del Pliego de Cláusulas Administrativas, relativo a los criterios subjetivos de valoración para la selección del contratista, resumiendo en :

Empresas	8.2 organización	8.2 rapidez	8.3 control	8.4 formación	8.5 mej servicio	8.5 mej social	TOTAL
Compañía de Servicios Omega SL	4	3	1,5	2	10	6,50	27,00
Eulen SA	3	1	2	1,50	10	8	25,5
Externa Servicios Generales de Empresa SL	3	0	2		10	0	15,00
<u>SERVICASS – Protección Castellana SL</u>	3	4	1,5	0,53	10	1	20,03

Fecha: 22/09/2017



Como conclusión final, desde el Servicio de Atención al Ciudadano valoramos las ofertas de las condiciones técnicas exigidas en el Pliego de cláusulas técnicas exigidas por el Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes según el orden de la puntuación

Empresas	Puntuación total
Compañía de Servicios Omega SL	27,00
Eulen SA	25,5
<u>SERVICASS – Protección Castellana SL</u>	20,03
Externa Servicios Generales de Empresa SL	15,00

San Sebastián de los Reyes, 22 de septiembre de 2017

Jefa Unidad del SAC

Fdo.: M^a Angeles Gómez García

C.I.F.: P-2813400-E

Enterado, dese traslado

Concejal Delegado de Administración electrónica, Sistemas de Información y Servicios Generales

Angel Mateos Chaparro

Fecha: 22/09/2017