RESOLUCIÓN DE ADJUDICACIÓN

Adjudicación de la Contratación de
- OBRA ☐
- SUMINISTRO ☐
- SERVICIO ☒

SERVICIO DE OPERACIÓN Y SUPERVISIÓN TÉCNICA DE LOS SERVICIOS PROVINCIALES 061 (EXPTE. 19002080).

ANTECEDENTES

Se autoriza por el Órgano de Contratación de la Empresa Pública de Emergencias Sanitarias, con fecha 25 de septiembre de 2019, el procedimiento para la adjudicación del contrato: **SERVICIO DE OPERACIÓN Y SUPERVISIÓN TÉCNICA EN LOS SERVICIOS PROVINCIALES 061 (EXPTE. 19002080)**, por el procedimiento abierto y trámitación ordinaria con un presupuesto de licitación de **8.985.658,00 euros**, IVA excluido.

Se publicó anuncio de licitación del Expediente 19002080 en:

- DOUE n.º S187, de fecha 27 de septiembre de 2019.
- PDC 2019-0000096003, de fecha 27 de septiembre de 2019.

La única entidad licitadora que ha presentado propuesta en este procedimiento de adjudicación ha sido ILUNION EMERGENCIAS, S.A.

En sesión celebrada el 30 de octubre de 2019, la mesa de contratación realizó la apertura del sobre n.º 1 y calificó la documentación acreditativa de los requisitos previos presentada por ILUNION EMERGENCIAS, S.A., acordando la admisión definitiva de su propuesta en el procedimiento de adjudicación.

El 5 de noviembre de 2019, se celebró el acto publico correspondiente a la apertura del sobre n.º 2 con la documentación relativa a los criterios de adjudicación evaluables mediante un juicio de valor, cuya celebración fue anunciada en el anuncio de referencia 2019-0000114454 publicado el 30 de octubre de 2019 en el perfil de contratante de la Empresa Pública de Emergencias Sanitarias.

El 25 de noviembre de 2019, se reunió la mesa de contratación para realizar la valoración de la documentación relativa a los criterios de adjudicación evaluables mediante un juicio de valor de la propuesta presentada por ILUNION EMERGENCIAS, S.A., sobre la base del informe que se adjunta, con el siguiente resultado:

Empresa Licitadora	Propuesta de organización de la prestación del servicio	Grado de adecuación al servicio del número de puestos de operación que inicialmente se propone para cada Centro Coordinador, ...	Grado de adecuación a las necesidades del servicio de los sistemas de cobertura ante situaciones de ausencia, baja sobrevenida o necesidades urgentes, ...	Aptitud acreditada, conocimientos y capacidad contrastada del equipo responsable de la ejecución, ...	Planes y medidas de incentivación y conciliación de la vida familiar propuestos en beneficio de los trabajadores	Grado de funcionalidad de la herramienta de análisis prospectivo de la demanda, ..	Grado de adecuación a las necesidades del servicio, del plan de formación continua y entrenamiento permanente de los profesionales ...	**Puntuación Total de criterios de adjudicación que se evaluan mediante un juicio de valor**
Ilunion Emergencias, S.A.	5,4	4,6	4,0	3,7	3,4	3,0	2,3	**26,4**

Código:	7GTMZ899PFIRMAQ1ck5ItdcYEvAbwu	Fecha	04/12/2019
Firmado Por	JOSE LUIS PASTRANA BLANCO		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	1/8

La puntuación obtenida por la propuesta presentada por ILUNION EMERGENCIAS, S.A. en los criterios valorados mediante un juicio de valor supera el umbral mínimo de puntuación señalado en el anexo XI del PCAP necesario para continuar en el proceso selectivo.

El 27 de noviembre de 2019, se celebró el acto publico correspondiente a la apertura del sobre n.º 3 con la documentación relativa a los criterios de adjudicación evaluables mediante la aplicación de fórmulas, cuya celebración fue anunciada en el anuncio de referencia 2019-0000120146 publicado el 22 de noviembre de 2019 en el perfil de contratante de la Empresa Pública de Emergencias Sanitarias. En dicha sesión se dio a conocer el resultado correspondiente a la valoración de los criterios de adjudicación evaluados mediante un juicio de valor de la propuesta presentada por ILUNION EMERGENCIAS, S.A., procediéndose a la apertura y lectura del sobre n.º 3, con el siguiente resultado:

"..., se compromete, en nombre de ILUNION EMERGENCIAS, S.A., a ejecutar el contrato con estricta sujeción a los requisitos exigidos, de acuerdo con las condiciones ofertadas, por la cantidad de 8.980.000,00 euros, IVA excluido.

A esta cantidad le corresponde un IVA de 1.885.800,00 euros.

SI se compromete a aplicar desde el inicio del contrato para el personal adscrito al servicio de operación descrito en el apartado 2.1 del pliego de prescripciones técnicas los siguientes importes mínimos de salario bruto total anual por todos los conceptos a excepción de los pluses salariales y extrasalariales previstos en los artículos 46 a 52 del II Convenio Colectivo de ámbito estatal del sector de contact center:

- *Operadores: 17.000,00 euros/año.*
- *Supervisores de operación: 19.500,00 euros/año*

Dichos importes están referidos a contrato a jornada completa, aplicándose proporcionalmente en otro caso."

Finalizada la sesión pública, la mesa de contratación verificó que la propuesta de ILUNION EMERGENCIAS, S.A. cumple los requisitos establecidos en los pliegos, concluyendo con los siguientes acuerdos:

1. Proponer al Órgano de Contratación de EPES la adjudicación del Servicio de operación y supervisión técnica en los servicios provinciales 061, a la entidad ILUNION EMERGENCIAS, S.A.

2. Requerir a la entidad licitadora ILUNION EMERGENCIAS, S.A., para que en el plazo de 10 días hábiles, a contar desde el siguiente a aquél en que se reciba el requerimiento, presente la documentación previa a la adjudicación que se detalla en el apartado 2 de la cláusula 10.7 del pliego de cláusulas administrativas particulares, tanto de la persona licitadora como de aquellas otras empresas a cuyas capacidades se recurra.

El 28 de noviembre de 2019, la mesa de contratación requirió a ILUNION EMERGENCIAS, S.A., para que presentara la documentación previa a la adjudicación señalada en la cláusula 10.7 del pliego de cláusulas administrativas particulares.

La entidad licitadora ILUNION EMERGENCIAS, S.A. ha presentado el 4 de diciembre de 2019 en el Registro de la Empresa Pública de Emergencias Sanitarias, la documentación previa a la adjudicación que le fue requerida el 28 de noviembre de 2019.

Código:	7GTMZ899PFIRMAQ1ck5ItdcYEvAbwu	Fecha	04/12/2019
Firmado Por	JOSE LUIS PASTRANA BLANCO		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	2/8

En sesión celebrada el 4 de diciembre de 2019, la mesa de contratación ha acordado calificar favorablemente la documentación previa a la adjudicación del contrato presentada por ILUNION EMERGENCIAS, S.A.

Verificada la documentación presentada por ILUNION EMERGENCIAS, S.A., la mesa de contratación ha acordado que la documentación es conforme a los requisitos establecidos en la cláusula 10.7.2 del pliego de cláusulas administrativas particulares del Expediente 19002080.

Por lo expuesto,

En virtud de las competencias que me confiere el artículo 20 bis de los Estatutos de la Empresa Pública de Emergencias Sanitarias, aprobados por el Decreto 88/1994 de 19 de abril (BOJA núm. 54 de 23 de abril de 1994), modificados mediante Decreto 92/2013 de 31 de julio de 2013 (BOJA núm. 146 de 8 de agosto de 2013),

RESUELVO

ADJUDICAR la contratación: **SERVICIO DE OPERACIÓN Y SUPERVISIÓN TÉCNICA EN LOS SERVICIOS PROVINCIALES 061 (EXPTE. 19002080)** a la entidad ILUNION EMERGENCIAS, S.A., por los motivos que han sido anteriormente expuestos.

El importe de adjudicación se corresponde con el de su oferta económica, que asciende a la cantidad de **8.980.000,00 euros**, IVA excluido.

Contra esta resolución podrá interponerse recurso especial en materia de contratación, ante el Tribunal Administrativo de Recursos Contractuales de la Junta de Andalucía, conforme al artículo 44 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público.

EL DIRECTOR GERENTE DE LA
EMPRESA PÚBLICA DE EMERGENCIAS SANITARIAS

Fdo. José Luis Pastrana Blanco

Código:	7GTMZ899PFIRMAQ1ck5ItdcYEvAbwu	Fecha	04/12/2019
Firmado Por	JOSE LUIS PASTRANA BLANCO		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	3/8

Informe de Baremación

El presente informe técnico evalúa la propuesta presentada por Ilunion Emergencias, S.A. para el Expte. **19002080 Servicio de operación y supervisión técnica en los Servicios Provinciales 061.**

Los criterios se establecen en el **Anexo XI del PCAP** y en base a los mismos se ha realizado el análisis.

Criterio 1. De 0 a 6 puntos: En función de la propuesta de organización de la prestación del servicio, se valorará su grado de adaptación a las especificidades y problemática de cada provincia, el modelo de operación propuesto (Perfiles, distribución de tareas, organización de turnos, descansos, interrelación con coordinación medica), parámetros de calidad del desempeño del personal que se adscribe al servicio.

Juicio de valor:

Modelo Organizativo
Ilunion presenta una propuesta de organización para la prestación del servicio de manera adaptada. En la propuesta presentada establece un modelo por áreas. En su propuesta definen en base a las PPT, el modelo de prestación del servicio de operación adaptado a las necesidades específicas de EPES 061. Tan sólo proponen la figura de un perfil específico de supervisión en las provincias de Málaga y Sevilla. En el resto de las provincias proponen que esta figura la desempeñe uno de los operadores de turno. Pensamos que esto resta operatividad en situaciones de alta actividad en la sala, aunque no es una condición del PPT.

En su propuesta Ilunion define las tareas y responsabilidades de los diferentes perfiles implicados. Entre ellos, el perfil de supervisión es un elemento fundamental para la correcta gestión de las llamadas, la gestión de las demandas, la adecuación a los protocolos, la interlocución el médico coordinador y el cumplimiento de la normativa en sala. Se valora positivamente la dedicación de un perfil a estas tareas en las salas de coordinación de mayor actividad y profesionales como Málaga y Sevilla, pero se echa en falta en el resto de las provincias y una definición más adaptada a las especificidades de las diferentes provincias. Asimismo, el perfil de supervisión de sala ofertado se contempla en horario de 07.00-23.00 h. lo que supone una mejora con respecto a lo descrito en el PPT (08.00-22.00 h).

La propuesta presentada define de una manera adecuada cómo debe ser el proceso de operación alrededor de la fases de gestión de las llamadas y gestión de los recursos.

La propuesta contempla un modelo colaborativo en grandes zonas, Occidental y Oriental.

A su vez cada Servicio Provincial contará con un responsable provincial que será el interlocutor con la Dirección provincial.

También definen el área de apoyo con tres espacios definidos, explotación operativa, compuesta por un responsable regional del servicio, un responsable provincial del servicio y el personal de apoyo. supervisión técnica, compuesto por un equipo de soporte técnico individualizado por provincia, y actividades complementarias de soporte.

Código:	7GTMZ899PFIRMAQ1ck5ItdcYEvAbwu	Fecha	04/12/2019
Firmado Por	JOSE LUIS PASTRANA BLANCO		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	4/8

Perfiles profesionales
En la propuesta presentada, el licitador define los diferentes perfiles necesarios y las tareas a desarrollar para cada uno de estos perfiles incluidos los del personal técnico de soporte a nivel provincial.

Organización de turnos, descansos y relevos.
La propuesta incluye y se adapta a la descripción del modelo de turnos, su planificación, relevos, la disposición en el puesto y las vacaciones del personal. En líneas generales se adaptan al PPT. En esta línea valoramos positivamente la propuesta de puesta a disposición de EPES de la herramienta PGPlanning como herramienta de planificación de turnos para una respuesta óptima que permite la realización de diferentes modelos de turnos simulados en base a diferentes situaciones.

Se valora también positivamente la definición que el Licitador realiza de cómo debe ser la gestión de relevos de operadores en la salas de coordinación.

Parámetros de calidad del desempeño.
El licitador propone en su oferta un modelo de calidad basado en el análisis de estándares de rendimiento que se adaptan a los definidos en el PPT como el nivel de servicio, el tiempo de ocupación y el tiempo medio de respuesta garantizando su cumplimiento en base a una serie de niveles preestablecidos. También propone la realización de encuestas para valorar la satisfacción de los ciudadanos sobre la prestación de la atención, así como el seguimiento de quejas y reclamaciones.

Propuesta de puntuación: 5,4 puntos. (se detraen 0,6 puntos. En cuanto al modelo organizativo, excepto en las provincias de Málaga y Sevilla Ilunion propone que la figura de un perfil específico de supervisión se desempeñe por uno de los operadores de turno. Se considera que esto resta operatividad en situaciones de alta actividad en la sala)

Criterio 2. De 0 a 5 puntos. Se valorará el grado de adecuación al servicio del número de puestos de operación que inicialmente se propone para cada centro coordinador, correspondiente a una semana tipo de actividad normal, actividad alta y muy alta actividad, en términos de puestos de operación en cada una de las 24 horas de cada día de la semana, con adecuación del número de puestos en base a la demanda esperada.

Juicio de valor:
El licitador ha reflejado en su oferta los puestos de operación necesarios de cada sala y centro coordinador, correspondiente a una semana tipo de actividad normal, actividad alta y de muy alta actividad, indicando el número de semanas al año previsto por tipo de semana en base a las cargas de trabajo.

El licitador ha identificado el número de operadores necesarios por día y banda horaria, así como la líneas de ciudadano y la gestión inicial de las demandas de asistencia, informativas y epidemiológicas y una propuesta para la atención de las líneas de solicitudes internas y de recurso y la gestión de las demandas de transporte, mesa de recursos.

Propuesta de puntuación: 4,6 puntos. (se detraen 0,4 puntos. Se considera que el licitador podría haber considerado situaciones extraordinarias aunque repetitivas, como la temporada de gripe).

Código:	7GTMZ899PFIRMAQ1ck5ItdcYEvAbwu	Fecha	04/12/2019
Firmado Por	JOSE LUIS PASTRANA BLANCO		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	5/8

Criterio 3. De 0 a 5 puntos. Grado de adecuación a las necesidades del servicio de los sistemas de cobertura ante situaciones de ausencia, baja sobrevenida o necesidades urgentes, así como la medida en la que el régimen de organización del trabajo propuesto para actividades coadyuvantes, complementarias o conexas garantiza la continuidad del servicio durante todas las semanas del año.

Juicio de valor:
El Licitador ha descrito en su propuesta presentada, el sistema de cobertura ante situaciones de ausencia, baja sobrevenida y necesidades urgentes de la sala de coordinación, indicando los tiempos de respuesta de incorporación al servicio en las diferentes situaciones. El Licitador establece en su propuesta que cubrirá el puesto una vez comunicado al profesional en 30 minutos. En este sentido consideramos debiera haber concretado que la cobertura debe ser en 30 minutos desde la comunicación al responsable provincial de operación y de esta manera garantizar aún mas la continuidad de la prestación del servicio de operación.

Propuesta de puntuación: 4,0 puntos (se detraen 1,0 puntos por no concretar en su oferta que el tiempo total de respuesta garantizado será de 30 minutos).

Criterio 4. De 0 a 4 puntos. En función a la aptitud acreditada, conocimientos y capacidad contrastada del equipo responsable de la ejecución, especialmente del Responsable de Proyecto, para gestionar el servicio objeto del contrato.

Juicio de valor:
El Licitador define en su propuesta los conocimientos y aptitud del responsable del proyecto en la gestión del contrato. También se definen los perfiles competenciales del resto del personal responsable a nivel provincial, así como del personal técnico y de soporte de los servicios provinciales. En el caso del responsable regional y de los responsables provinciales se aportan los CV de estos profesionales.

Propuesta de puntuación: 3,7 puntos. (se detraen 0,3 puntos. Se considera que la descripción no incluye la metodología de detección de las necesidades de los profesionales en cuanto a la formación complementaria y a las medidas de promoción interna).

Criterio 5. De 0 a 4 puntos. Se valoraran los planes y medidas de incentivación y conciliación de la vida familiar propuestos en beneficio de los trabajadores que se adscriben al servicio objeto del contrato.

Juicio de valor:
La oferta presentada por el Licitador Ilunion, define de una manera concreta y muy detallada los planes y medidas de incentivación y conciliación. Se definen accesos a beneficios sociales y ayudas familiares. Se definen los tipos, las cuantías de las ayudas, los requisitos y documentación necesaria. Valoramos positivamente la propuesta realizada por el licitador en que pondrá a disposición del trabajador del SP de Málaga una plaza de aparcamiento cercana a su puesto de trabajo.

Ilunion también incluye un catálogo de actividades formativas complementarias que pone a disposición del personal de operación como medida de incentivación.

También se definen las medidas de promoción interna para el personal de operación por parte del licitador.

Propuesta de puntuación: 3,4 puntos. (se detraen 0,6 puntos porque el licitador no explicita en la descripción no incluye la metodología de detección de las necesidades de los profesionales en cuanto a la formación complementaria y a las medidas de promoción interna).

Código:	7GTMZ899PFIRMAQ1ck5ItdcYEvAbwu	Fecha	04/12/2019
Firmado Por	JOSE LUIS PASTRANA BLANCO		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	6/8

Criterio 6. De 0 a 3 puntos: Se valorará el grado de funcionalidad de la herramienta de análisis prospectivo de la demanda, la inmediatez en la obtención de información, la facilitad para la interpretación de los datos y la calidad de la información obtenida, basada en series históricas.

Juicio de valor:
El licitador propone una herramienta de predicción de la demanda adaptada a los servicios 061 de cada provincia que según describe cuenta con una alto grado de automatización gracias a criterios algorítmicos en base a series históricas. El modelo según describe el licitador tiene en cuenta las diferentes variables de entrada de la información. Se valora positivamente la descripción que el licitador hace de la misma.

Propuesta de puntuación: 3,0 puntos. No se detraen puntos.

Criterio 7. De 0 a 3 puntos. Se valorará el grado de adecuación a las necesidades del servicio, del plan de formación continua y entrenamiento permanente de los profesionales y del sistema de evaluación del desempeño, personalizado e individualizado.

Juicio de valor:
El licitador establece en la propuesta presentada tres pilares fundamentales: Un modelo de formación continuada, un sistema de evaluación del desempeño y un modelo de motivación.

Valoramos positivamente la propuesta realizada por el licitador de implementar un modelo de evaluación del desempeño y desarrollar un plan de formación específico. En este sentido consideramos que hubiera sido deseable que hubiera propuesta esta actuación de manera conjunta con EPES para diseñar un plan de formación específica donde la Dirección asistencial de EPES pudiera trabajar en la definición del plan formativo de manera conjunta.

El licitador presenta un plan de formación continuada por diferentes materias dirigido a operador y supervisión donde ya se recogen las horas de dedicación. Pensamos que este plan debiera ser mas orientado a consecución de resultados y en base a análisis individuales de logros. De esta manera mejorarían los resultados y se podría monitorizar el impacto de la formación realizada.

En este plan específico de formación hubiera sido deseable tener en consideración la opinión y la colaboración de EPES.

El licitador también define y se valora positivamente un modelo de evaluación del desempeño con carácter individual.

Propuesta de puntuación: 2,3 puntos (se detraen 0,7 puntos por no concretar en su oferta que EPES participará de manera conjunta en la definición del plan de formación y que profesionales sanitarios de EPES deben formar parte de los equipos docentes. También se considera que el plan de formación debiera estar más orientado al análisis individual para la consecución de los logros establecidos).

La propuesta de la licitadora Ilunion Emergencias, S.A. cumple con carácter general los requisitos exigidos en el pliego de prescripciones técnicas del que es objeto esta contratación.

Código:	7GTMZ899PFIRMAQ1ck5ItdcYEvAbwu	Fecha	04/12/2019
Firmado Por	JOSE LUIS PASTRANA BLANCO		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	7/8

RESUMEN DE PUNTUACIONES:

Criterio	Criterio de Valoración	Puntuación Obtenida
1	De 0 a 6 puntos: En función de la propuesta de organización de la prestación del servicio, se valorará su grado de adaptación a las especificidades y problemática de cada provincia, el modelo de operación propuesto (Perfiles, distribución de tareas, organización de turnos, descansos, interrelación con coordinación médica), parámetros de calidad del desempeño del personal que se adscribe al servicio	5,4
2	De 0 a 5 puntos: Se valorará el grado de adecuación al servicio del número de puestos de operación que inicialmente se propone para cada centro coordinador, correspondiente a una semana tipo de actividad normal, actividad alta y muy alta actividad, en términos de puestos de operación en cada una de las 24 horas de cada día de la semana, con adecuación del número de puestos en base a la demanda esperada	4,6
3	De 0 a 5 puntos: Grado de adecuación a las necesidades del servicio de los sistemas de cobertura ante situaciones de ausencia, baja sobrevenida o necesidades urgentes, así como la medida en la que el régimen de organización del trabajo propuesto para actividades coadyuvantes, complementarias o conexas, garantiza la continuidad del servicio durante todas las semanas del año	4,0
4	De 0 a 4 puntos: En función a la aptitud acreditada, conocimientos y capacidad contrastada del equipo responsable de la ejecución, especialmente del Responsable de Proyecto, para gestionar el servicio objeto del contrato	3,7
5	De 0 a 4 puntos: Se valorarán los planes y medidas de incentivación y conciliación de la vida familiar propuestos en beneficio de los trabajadores que se adscriben al servicio objeto del contrato	3,4
6	De 0 a 3 puntos: Se valorará el grado de funcionalidad de la herramienta de análisis prospectivo de la demanda, la inmediatez en la obtención de información, la facilitad para la interpretación de los datos y la calidad de la información obtenida, basada en series históricas	3,0
7	De 0 a 3 puntos: Se valorará el grado de adecuación a las necesidades del servicio, del plan de formación continua y entrenamiento permanente de los profesionales y del sistema de evaluación del desempeño, personalizado e individualizado	2,3
	PUNTUACIÓN TOTAL	26,4

Por el comité técnico asesor, firmado el 22 de noviembre de 2019

María de la Paz Carmona Molina
Directora Asistencial

Francisco Javier Vázquez Granado
Subdirector Asistencial

Antonio Mantero Muñoz
Director del Servicio Provincial 061 de Córdoba

Eladio Gil Piñero
Director del Servicio Provincial 061 de Granada

Francisco Bonilla Quintero
Director del Servicio Provincial 061 de Sevilla

Código:	7GTMZ899PFIRMAQ1ck5ItdcYEvAbwu	Fecha	04/12/2019
Firmado Por	JOSE LUIS PASTRANA BLANCO		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	8/8