

INFORME DE VALORACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN RELATIVA A LOS CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN MEDIANTE JUICIO DE VALOR PRESENTADA POR LAS EMPRESAS QUE LICITAN AL CONTRATO DE SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO EN LA OFICINA DEL CONSORCIO.

Una vez recibida toda la documentación aportada por los licitadores y presentada la subsanación por parte de las mismas, se procede a la valoración conforme a los criterios establecidos en el Anexo X del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares de la documentación correspondiente al sobre 2.

La Mesa de Contratación encarga al Director de Atención al Usuario y Calidad del Consorcio de Transporte Metropolitano del Área de Sevilla para que proceda al estudio y evaluación de las propuestas relativas a los criterios evaluables mediante juicio de valor, emita un informe y lo eleve a la Mesa.

Este informe es, por tanto, el resultado del encargo efectuado por la Mesa de Contratación.

Las empresas admitidas a la licitación son:

SISTEMAS MEDIOAMBIENTALES S.L.

ILUNION Contact Center, BPO.

SERVICIOS INTEGRALES DE FINCAS DE ANDALUCÍA, S.L. (GRUPO SIFU).

U.T.E. CTMAS BETANSA-SERVINFORM.

De conformidad con lo dispuesto en el Anexo X, del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, los criterios cuya cuantificación depende de un juicio de valor son los siguientes:

- 1. Programa de prestación del servicio (hasta 20 puntos).**
- 2. Programa de formación del personal - tanto inicial como de actualización de conocimientos durante la prestación del servicio - (hasta 10 puntos).**

Metodología utilizada en la evaluación de las ofertas.-

En la valoración de cada uno de los 2 criterios se ha tenido en cuenta el desglose de aspectos recogidos en el Pliego para cada uno de ellos -se especifican en letra cursiva en el apartado siguiente-, dividiendo de este modo la puntuación máxima asignada a cada criterio entre los aspectos considerados, a modo de subcriterios o subapartados y numerándose con las letras A,B,C.....

Código Seguro De Verificación	4apdfUkzsDdsTs2GZhrQ1A==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Francisco Javier Ramos Rojas	Firmado	18/06/2024 11:31:29
Observaciones		Página	1/6
Url De Verificación	https://portal.dipusevilla.es/vfirma/code/4apdfUkzsDdsTs2GZhrQ1A==		



Detalle de la valoración de los criterios recogidos en el PCAP.-

I-PROGRAMA DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO (hasta 20 puntos): *Se valorará el Programa detallado con descripción completa y estructurada, especificando con claridad cada uno los servicios que comprenden el objeto del contrato y realizando una especificación muy pormenorizada de cómo llevarlos a cabo. La Programación de la ejecución efectiva de todas las fases y tareas que comprenden los trabajos y servicios objeto del contrato, detallando con claridad el plazo máximo que establece para poner en funcionamiento el contrato a partir de su formalización, aportando un plan de implantación en el que describe funcionalmente el servicio y en base a ello indicar el plazo de ejecución de cada una de las tareas y el dimensionar el servicio acorde a lo solicitado y planificar de cara a una adecuada prestación del mismo, las posibles contingencias durante el tiempo de duración del contrato, además de especificar con claridad el personal destinado al proyecto y definir ampliamente las funciones a cumplir por el mismo.*

•IA: Programa detallado con descripción completa y estructurada, especificando con claridad cada uno los servicios que comprenden el objeto del contrato y realizando una especificación muy pormenorizada de cómo llevarlos a cabo. (5 puntos):

SISTEMAS MEDIOAMBIENTALES S.L.: Indica todos los servicios a prestar pero se echa en falta la descripción de cómo realizarlos, tan solo los enumera. 1 punto.

ILUNION Contact Center, BPO: Presenta una descripción muy completa y estructurada, definiendo con claridad cada uno los servicios que comprenden el objeto del contrato y realizando una especificación muy detallada de cómo llevarlos a cabo. 5 puntos.

SERVICIOS INTEGRALES DE FINCAS DE ANDALUCÍA, S.L. (GRUPO SIFU): Indica todos los servicios a prestar pero se echa en falta la descripción de cómo realizarlos, ya que tan solo los enumera. 1 punto.

U.T.E. CTMAS BETANSA-SERVINFORM: Indica los servicios a prestar divididos por tareas y especificando a que parte del proceso corresponde cada uno: telefónica, presencial o BackOffice, lo que marca un conocimiento de la distribución del trabajo a realizar entre los agentes que presten el servicio. No obstante, se echa en falta una descripción de cómo se ejecutará cada una de las tareas. 2 puntos.

•IB: Programación de la ejecución efectiva de todas las fases y tareas que comprenden los trabajos y servicios objeto del contrato, detallando con claridad el plazo máximo que establece para poner en funcionamiento el contrato a partir de su formalización, aportando un plan de implantación en el que describe funcionalmente el servicio y en base a ello indicar el plazo de ejecución de cada una de las tareas. (10 puntos):

SISTEMAS MEDIOAMBIENTALES S.L.: Detalla en hitos, la fase inicial prestación del servicio, que estima en 2 semanas, pero sin desarrollarlos y limitándose a enumerarlos. No especifica medios materiales que aportará para la realización de los trabajos conforme a lo recogido en el PPT. 3 puntos.

Estación de Autobuses Plaza de Armas. Avda. Cristo de la Expiración, 2. 41001 - Sevilla.

T: 955 05 33 90
www.ctas.es

Código Seguro De Verificación	4apdfUkzsDdsTs2GZhRQ1A==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Francisco Javier Ramos Rojas	Firmado	18/06/2024 11:31:29
Observaciones		Página	2/6
Url De Verificación	https://portal.dipusevilla.es/vfirma/code/4apdfUkzsDdsTs2GZhRQ1A==		



ILUNION Contact Center, BPO: Al ser la actual empresa que se encuentra prestando el servicio, indica que el proceso de implantación y el plazo para el comienzo de ejecución de las tareas especificadas en el PPT sería prácticamente inmediato y que este solo dependería del tiempo imprescindible para la selección del personal necesario para la ampliación de la plantilla conforme al nuevo horario e incremento de puestos, que estiman en 5 días. Indica los medios que aportará para la correcta prestación del servicio, que se corresponden con lo solicitado en el PPT e incluso los supera. 10 puntos.

SERVICIOS INTEGRALES DE FINCAS DE ANDALUCÍA, S.L. (GRUPO SIFU): Se limita a realizar una declaración de intenciones sobre la implantación del servicio, sin aportar fases ni fechas de inicio a partir de la adjudicación y solo específica, a grandes rasgos, el equipo encargado de llevar a cabo el proceso. No especifica medios materiales que aportará para la realización de los trabajos conforme a lo recogido en el PPT. 0 puntos.

U.T.E. CTMAS BETANSA-SERVIFORM: Aporta un pormenorizado plan de implantación por fases, describiendo ampliamente los hitos que comprenden cada una de ellas. El tiempo estimado de implantación efectiva del servicio a pleno rendimiento se considera algo dilatado: 4 semanas para poder comenzar a prestar el servicio con normalidad. No especifica medios materiales que aportará para la realización de los trabajos conforme a lo recogido en el PPT. 4 puntos.

•IC: Dimensionar el servicio acorde a lo solicitado y planificar de cara a una adecuada prestación del mismo, las posibles contingencias durante el tiempo de duración del contrato, además de especificar con claridad el personal destinado al proyecto y definir ampliamente las funciones a cumplir por el mismo. (5 puntos):

SISTEMAS MEDIOAMBIENTALES S.L.: Indica el personal que prestaría el servicio y enumera las tareas que desempeñarán en el mismo. El equipo cumple con los requisitos mínimos exigibles. Detalla en hitos, la fase de prestación del servicio, pero no los define acorde con lo requerido en el PPT en lo que se refiere a los procedimientos. En cuanto al seguimiento del servicio se limita a enumerar los informes requeridos como mínimos exigibles. Establece un procedimiento en caso de contingencias muy detallado y que contempla un amplio número de supuestos. Se compromete a cubrir el servicio en caso de eventualidad en 30 minutos, acorde con lo requerido en el PPT. 3 puntos.

ILUNION Contact Center, BPO: Se especifica el personal destinado al proyecto, así como las funciones que desempeñará y las responsabilidades que asumirá cada uno. El personal cumple los requisitos mínimos exigibles y contará con manuales de apoyo para una mejor prestación del servicio, así como con manuales de actualización de procedimientos que servirán para la formación de nuevos agentes que deban incorporarse con posterioridad a su puesta en marcha. Define ampliamente el seguimiento que realizará del servicio y las actuaciones a llevar a cabo para la corrección de las desviaciones detectadas. Establece el procedimiento en caso de

Código Seguro De Verificación	4apdfUkzsDdsTs2GZhRQ1A==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Francisco Javier Ramos Rojas	Firmado	18/06/2024 11:31:29
Observaciones		Página	3/6
Url De Verificación	https://portal.dipusevilla.es/vfirma/code/4apdfUkzsDdsTs2GZhRQ1A==		



potenciales contingencias, aunque no especifica el tiempo que tardaría en cubrir el servicio en caso de eventualidad. 4 puntos.

SERVICIOS INTEGRALES DE FINCAS DE ANDALUCÍA, S.L. (GRUPO SIFU): El personal que indica que destinará al servicio, no se ajusta a lo solicitado en el PPT. No aporta plan de contingencia y se limita a indicar el protocolo para cubrir una ausencia en el servicio, prevista o no. Tampoco se especifica el tiempo que tardaría en cubrir el servicio en caso de eventualidad. 0 puntos.

U.T.E. CTMAS BETANSA-SERVIFORM: Aporta un organigrama con el equipo que adscribirá al servicio, tanto directamente como indirectamente, aunque se echa en falta un mayor desarrollo de las funciones a desempeñar por cada este, fundamentalmente del destinado a prestar el servicio en la sede del Consorcio. En lo que se refiere a las contingencias, establece varios canales, tanto presencial como offline, no obstante estos últimos no pueden ser valorados en su totalidad, ya que el objeto del contrato es fundamentalmente una atención presencial. No especifica el tiempo que tardaría en cubrir el servicio en caso de eventualidad. 2 puntos.

2- PROGRAMA DE FORMACIÓN DE PERSONAL (hasta 10 puntos). *Detalle el proceso de selección de personal que prestará el Servicio y programa de formación del mismo, tanto inicial como de actualización de conocimientos durante el período de prestación del Servicio y de reciclaje en caso de estimarse necesario, describiendo detalladamente el contenido de las acciones formativas a impartir para la preparación inicial del equipo de trabajo y su duración, así como la planificación de las acciones formativas para la actualización periódica de la formación inicial y/o de reciclaje y duración de cada una de ellas, exponiéndose en un cuadro, para una mejor valoración por parte de la mesa de contratación. Recursos materiales y humanos que se destinarán a las acciones formativas y los mecanismos de evaluación del resultado de las mismas, exponiéndose en un cuadro, para una mejor valoración por parte de la mesa de contratación.*

•2A: Detalle el proceso de selección de personal que prestará el Servicio y programa de formación del mismo, tanto inicial como de actualización de conocimientos durante el período de prestación del Servicio y de reciclaje en caso de estimarse necesario, describiendo detalladamente el contenido de las acciones formativas a impartir para la preparación inicial del equipo de trabajo y su duración, así como la planificación de las acciones formativas para la actualización periódica de la formación inicial y/o de reciclaje y duración de cada una de ellas, exponiéndose en un cuadro, para una mejor valoración por parte de la mesa de contratación (7 puntos):

SISTEMAS MEDIOAMBIENTALES S.L.: Aporta proceso de selección del personal que pasará a prestar el servicio aunque de manera muy genérica. El plan de formación se circunscribe al servicio específico del Consorcio de Transportes, por lo que se echa en falta un plan de formación sobre un servicio de atención al público. En lo relativo a las acciones de formación continua y de reciclaje aporta sendos planes. Todos los planes se exponen en cuadros, enumerándose en cada caso su contenido y el total de horas a emplear (8 horas en el primero y 96 horas en los dos últimos -1 hora al mes durante los 48 meses de duración del contrato-). 4 puntos.

Estación de Autobuses Plaza de Armas. Avda. Cristo de la Expiración, 2. 41001 - Sevilla.

T: 955 05 33 90
www.ctas.es

Código Seguro De Verificación	4apdfUkzsDdsTs2GZhRQ1A==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Francisco Javier Ramos Rojas	Firmado	18/06/2024 11:31:29
Observaciones		Página	4/6
Url De Verificación	https://portal.dipusevilla.es/vfirma/code/4apdfUkzsDdsTs2GZhRQ1A==		



ILUNION Contact Center, BPO: Aporta con detalle el proceso de selección del personal que pasará a prestar el servicio. Se ofrece una descripción bien estructurada por bloques, muy completa y detallada de la formación inicial a impartir a los agentes, tanto en lo relativo a procedimientos generales necesarios para el desempeño de un servicio de las características del ofertado, como específico en lo que se refiere al Consorcio de Transportes y a las actividades concretas a desempeñar. Así mismo establece pormenorizadamente la formación continua y de reciclaje a impartir durante toda la duración del contrato, tanto a los agentes como a la persona destinada a las tareas de coordinación. Todo lo anterior se estructura en cuadros definiéndose en cada caso, siendo el total de horas a emplear de 51 horas en el supuesto de los dos primeros procesos y un % sobre las horas de contratación en el siguiente -continua y de reciclaje-. 7 puntos.

SERVICIOS INTEGRALES DE FINCAS DE ANDALUCÍA, S.L. (GRUPO SIFU): No aporta plan de selección de personal para el inicio de la prestación del servicio. El plan de formación se circunscribe a una mera intencionalidad que refiere de forma muy genérica y sin profundizar en el mismo. Las acciones formativas no se corresponden con el servicio a prestar por lo que no pueden evaluarse. 0 puntos.

U.T.E. CTMAS BETANSA-SERVIFORM: Especifica de manera pormenorizada el proceso que lleva a cabo para la selección del personal que destinará al servicio, bien estructurado por fases y describiendo detalladamente cada una de ellas. Establece un plan de formación inicial por bloques que recoge ampliamente, tanto aspectos generales como específicos del servicio. Aporta un plan de formación continua enfocado hacia la atención telefónica, no siendo este el objeto fundamental del contrato y de reciclaje que si que dirige hacia aspectos más específicos del Consorcio. Todos los planes se exponen en cuadros y el total de horas que destinarán a los mismos se cifra en 36. 3 puntos.

•2B: Recursos materiales y humanos que se destinarán a las acciones formativas y los mecanismos de evaluación del resultado de las mismas, exponiéndose en un cuadro, para una mejor valoración por parte de la mesa de contratación (3 puntos):

SISTEMAS MEDIOAMBIENTALES S.L.: Se indica que el personal asignado al servicio contará, además de la formación presencial, con mecanismos de acceso a material formativo de manera telemática. No obstante no detalla el contenido de dicho material. El personal que destina a la formación indica claramente que será la persona destinada a las tareas de coordinación y el departamento de formación. 2 puntos.

ILUNION Contact Center, BPO: En la oferta se especifica con gran detalle los recursos materiales y tecnológicos que pondrán a disposición de los agentes en las acciones formativas, así como la metodología y modalidad para llevarlas a cabo, no obstante no se indican los recursos humanos que emplearán en las mismas. Se especifica el mecanismo de evaluación de las anteriores acciones formativas. Todo lo anterior se estructura en cuadros explicándose en cada caso, en qué consisten cada uno de los hitos a los que hacen referencia. 2 puntos.

Código Seguro De Verificación	4apdfUkzsDdsTs2GZhrQ1A==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Francisco Javier Ramos Rojas	Firmado	18/06/2024 11:31:29
Observaciones		Página	5/6
Url De Verificación	https://portal.dipusevilla.es/vfirma/code/4apdfUkzsDdsTs2GZhrQ1A==		



SERVICIOS INTEGRALES DE FINCAS DE ANDALUCÍA, S.L. (GRUPO SIFU): No se especifican medios materiales ni humanos a destinar a posibles acciones formativas, como tampoco se establecen mecanismos de evaluación de las mismas. 0 puntos.

U.T.E. CTMAS BETANSA-SERVIFORM: Pone a disposición de los agentes, para su formación, una amplia gama de recursos tanto tecnológicos, como materiales. No se especifica la manera en la que se evaluarán las acciones formativas. El personal a destinar a las tareas formativas será un equipo que se modularía en función de las necesidades. 2 puntos.

CUADRO RESUMEN VALORACIÓN:

Criterios	Subcriterios	SISTEMAS MEDIOAMBIENTALES S.L.	ILUNION Contact Center BPO	SERVICIOS INTEGRALES DE FINCAS DE ANDALUCÍA, S.L. (GRUPO SIFU)	U.T.E. CTMAS BETANSA-SERVIFORM
PROGRAMA DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO (20 puntos)	IA	1	5	1	2
	IB	3	10	0	4
	IC	3	4	0	2
PROGRAMA DE FORMACIÓN DE PERSONAL (10 puntos)	2A	4	7	0	3
	2B	2	2	0	2
TOTAL PUNTUACIÓN		13	28	1	13

Francisco Javier Ramos Rojas
 Director de Atención al Usuario y Calidad

Estación de Autobuses Plaza de Armas. Avda. Cristo de la Expiración, 2. 41001 - Sevilla.

T: 955 05 33 90
 www.ctas.es

Código Seguro De Verificación	4apdfUkzsDdsTs2GzhrQ1A==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Francisco Javier Ramos Rojas	Firmado	18/06/2024 11:31:29
Observaciones		Página	6/6
Url De Verificación	https://portal.dipusevilla.es/vfirma/code/4apdfUkzsDdsTs2GzhrQ1A==		

