

ACTA IV.- VALORACIÓN SOBRE 2.

“SERVICIO DE CONTROL DE ACCESOS Y PORTERÍA DEL LOCAL DE RTRM EN CALLE DE LA OLMA MURCIA”(Expte. 7/2019)

1. Ofertas presentadas

Se han presentado siete ofertas al concurso y la comisión de contratación, analizando la información del sobre 1, ha aceptado todas las ofertas. Empresas presentadas:

- SCS Alhambra S.L.
- Grupo SIFU Murcia S.L.
- Integra MGSI CEE Murcia S.L.
- Osga S.L.
- BCM Gestión de Servicios S.L.
- Servicios Auxiliares Viriato S.L.
- Salzillo Servicios Integrales S.L.U.

2. Valoración de la documentación del sobre 2 relacionada con los criterios evaluables por juicios de valor

Se realiza la valoración de la documentación del sobre 2 de las ofertas presentadas, siguiendo los criterios de valoración fijados en el apartado 14.2 del pliego de condiciones jurídicas.

Por lo que respecta a la valoración del criterio Proyecto de servicio y mejoras, la comisión de contratación ha decidido que los 10 puntos de este criterio se distribuyen de la siguiente forma: Protocolo de actuación hasta 3 puntos, capacidad de respuesta hasta 2 puntos , bolsa gratuita de horas hasta 3 puntos y otras mejoras hasta 2 puntos. Los puntos relativos a la bolsa gratuita de horas se adjudican de forma proporcional en bloques de 0,5 puntos teniendo en cuenta el máximo de horas ofertado.



2.1 Oferta SCS Alhambra S.L.

2.1.1 Proyecto de Servicio y mejoras

- a) Protocolo de actuación
Recoge las tareas exigidas en el pliego.
- b) Capacidad de respuesta
Asistencia desde centro 24h
- c) Bolsa gratuita de horas
Bolsa de 200 horas adicionales
- d) Otras mejoras
No se aportan mejoras relevantes

2.1.2 Formación propuesta (Riesgos laborales, primeros auxilios y atención telefónica) Compromisos de realizar cursos sin detallar ni contenidos ni horas.

2.2 Oferta Grupo SIFU Murcia S.L.

2.2.1 Proyecto de Servicio y mejoras

- a) Protocolo de actuación
Compromiso de realizar estudio de adecuación. Recogen tareas exigidas en el pliego. Realizarán un plan de implantación y adscribirán un equipo humano para ello. Facilitan el cronograma y el organigrama del equipo. Se designará un supervisor. Facilitan un ejemplo de planificación horaria. Detallan uniformidad que se renovaría anualmente.

Detallan pormenorizadamente el protocolo de actuación: Funciones generales, conocimiento del servicio y entorno, desempeño del puesto, deontología profesional.

- b) Capacidad de respuesta
Detallan tratamiento de incidencias para vacaciones, cambio de turno, back-up en caso de emergencias. La respuesta ante caso de emergencias de sustitución se fija en menos de 30 minutos.

Call center 24h. Equipo de supervisión (Gerente, Jefe, etc.) detallando perfiles y funciones. Plan de entrevistas y reuniones con RTRM indicando periodicidad y responsables.

Buzón de sugerencias. Protocolo de atención ante incidencias detallado. Cuentan con un plan de evaluación con indicadores. Estudios de satisfacción y sistema recogida de quejas.



c) Bolsa gratuita de horas
Bolsa de 501 horas adicionales.

d) Otras mejoras
Software de gestión ERP y CRM. Aplicativo de control de material. Control de presencia de sus trabajadores consultable remotamente.

A disposición de RTRM control de accesos y control de llamadas por aplicativo que rellenan los auxiliares controladores.

2.2.2 Formación propuesta (Riesgos laborales, primeros auxilios y atención telefónica)
Programa de formación detallado.

Formación inicial (10 h), Supervisión jefes de servicio (5 h) y Formación específica de puesto de trabajo (50 h)

La formación específica de 50 horas comprende: Atención al público (8h), control de accesos (2h), gestión de llamadas (6h), gestión de stress (4h), resolución de conflictos (12h), trabajo en equipo (10h), lenguaje de signos (6h) y PRL (2h).

No detalla contenidos en relación a primeros auxilios.

2.3 Oferta Integra MGSJ CEE Murcia S.L.

2.3.1 Proyecto de Servicio y mejoras

a) Protocolo de actuación

Detalla las funciones a realizar al entrar y salir del turno. Detalla aspectos a cuidar en relación a la imagen del centro y comunicación. Protocolo detallado de atención telefónica. Se facilita guión e items de control de la atención telefónica.

b) Capacidad de respuesta

Las incidencias no programadas se atenderán con bolsa de trabajo. Habrá 2 personas para seleccionar y formar para las necesidades en servicios programados. Se atenderán las necesidades en un máximo de 60 minutos por el día y 90 minutos por la noche.

Detallan cómo atenderán incidencias según prioridad. Entregarán informes mensuales de incidencias. Call center 24h. Uniforme de repuesto en RTRM para posibles trabajadores ante incidencias.

Equipo de supervisión detallando perfiles y funciones (Encargado/Coordinador y Jefe de Servicio). Detallan plan de sustitución de personal (vacaciones y bajas).



c) Bolsa gratuita de horas
Bolsa de 200 horas adicionales.

d) Otras mejoras
Maletín de primeros auxilios, chaleco reflectante, manta ignífuga, móvil para trabajador, linterna, cajonera portadocumentos, material consumible, silla de ruedas, cámara digital.

Sistema informático de control de calidad del servicio con planificación de tareas. Módulo remoto web para uso RTRM para control de presencia. Software de gestión de incidencias.

2.3.2 Formación propuesta (Riesgos laborales, primeros auxilios y atención telefónica)
Cursos mínimos de 50 horas por trabajador anuales. Programa de formación detallado.

Personal de nueva incorporación: Curso inicial (8h).

Primer año: Control de accesos (5h), Riesgos laborales (15h), Atención al público (7h), Primeros auxilios (8h), Atención telefónica (7h), LPD (4h), Habilidades de comunicación (4h).

Años posteriores: Recepción y control de accesos (8h), Perfeccionamiento en información y atención al usuario (8h), Atención protocolaria (6h), Ofimática (16h), Evacuación (8h), Control del stress (6h), inglés (20h), francés (20h), alemán (20h), lenguaje de signos (20h) y Técnicas para hablar en público (5h).

Para el primer año los cursos se elegirán por RTRM y empresa, incluyendo como mínimo los exigidos por RTRM. Los trabajadores que cubran eventualmente un puesto de trabajo tendrán formación al menos en seguridad y Riesgos laborales (8h).

Posibilidad de formación on-line.

2.4 Oferta Osga S.L.

2.4.1 Proyecto de Servicio y mejoras

a) Protocolo de actuación
Repite las tareas recogidas en el pliego. Realizarán encuestas de satisfacción.

b) Capacidad de respuesta
Aporta figura de gestor de contratos para coordinar. Además existirá Supervisor de servicios (responsable de ejecución de tareas).

Retén de 2 conserjes con vehículo y equipación necesaria. Tiempo de respuesta medio de 60 minutos.



c) Bolsa gratuita de horas
Bolsa de 20 horas adicionales.

d) Otras mejoras
Software para quejas y sugerencias vía web. Walkie talkies

2.4.2 Formación propuesta (Riesgos laborales, primeros auxilios y atención telefónica)
Programa de formación detallado. Se facilita el plan de formación por meses. Contenidos detallados.

Curso inicial de gestión de residuos no peligrosos para trabajadores de conserjería (2h).
Cursos de Bienvenida OSGA (2h), Plan de acogida (4h), Nivel básico PRL (4h), Buenas prácticas PRL (2h), Procedimientos de calidad (2h), Introducción normativa laboral (2h), PRL para conserjes (4h), Quejas y reclamaciones para personal de conserjería (4h) y Calidad y atención al cliente (4h).

Entre los contenidos se incluye primeros auxilios.

2.5 Oferta BCM Gestión de Servicios S.L.

2.5.1 Proyecto de Servicio y mejoras

a) Protocolo de actuación
Plan de comunicación y modelo organizativo de los pasos que se deben realizar. Existe protocolo de coordinación con RTRM y protocolo tratamiento de quejas y sugerencias. Detallan uniforme.

b) Capacidad de respuesta
Detallan áreas de empresa y personal responsable. Contarán con Supervisor/Coordinador y Encargado. Se relacionarán con RTRM con reuniones periódicas. Teléfono 24h.

Cuenta con bolsa de personal para sustituciones. Compromiso de respuesta antes de 2 horas.

c) Bolsa gratuita de horas
No se indica.

d) Otras mejoras
Compromiso de política ambiental, planes de igualdad y RCS.

2.5.2 Formación propuesta (Riesgos laborales, primeros auxilios y atención telefónica)
Plataforma de teleformación. Programa de formación detallado de 60 horas. Facilitan cronograma de la formación que se producirá en los primeros 6 meses.



Curso PRL (10 horas), Evacuación y emergencias (10h), Primeros auxilios (20h), Atención telefónica (10h) y Atención a quejas (10h).

2.6 Oferta Servicios Auxiliares Viriato S.L.

2.6.1 Proyecto de Servicio y mejoras

a) Protocolo de actuación

Protocolos de actuación muy detallados y completos.

Protocolo de control de accesos , Normas de conducta, Uniformidad, código deontológico, Custodia de llaves y objetos perdidos, Inspección y seguimiento del servicio, Situaciones de crisis y dificultad, Actuaciones del centro de control ante ausencia de personal, Urgencias y Comunicación. Detalla actuaciones Director de proyecto diarias, semanales y mensuales.

b) Capacidad de respuesta

Por enfermedad 30 minutos y por otras causas 60 minutos. Respuesta entre 15 y 20 minutos para personal necesario.

Organización en base a un responsable de servicio, un jefe de equipo, dos jefes de servicio y tres inspectores. Reten de cinco auxiliares. 24H disponibles y mediante llamadas de teléfono a su centro de control.

c) Bolsa gratuita de horas

Bolsa de 300 horas adicionales.

d) Otras mejoras

PC control, teléfono móvil, programa informatizado para partes, sistema control rondas, Aplicación informática para cuadrantes, medios materiales, etc.

2.6.2 Formación propuesta (Riesgos laborales, primeros auxilios y atención telefónica)

Programa de formación que indica contenidos mínimos de 32 horas.

Curso de primeros auxilios (20h), Atención telefónica (6h) y PRL (6h).

2.7 Oferta Grupo Salzillo Servicios Integrales, S.L.U

Aporta Certificados de Calidad ISO cuya información debía presentarse en el sobre 3.

De conformidad con lo recogido en la cláusula 13.3 y 15.3, se excluirán del procedimiento de licitación aquellos licitadores que incorporen en el sobre 2 información que deba ser objeto de valoración posterior en el sobre 3.



Resumen valoraciones:

Teniendo en cuenta los apartados anteriores, las valoraciones de la documentación del sobre 2 de las diferentes ofertas presentadas sería:

Empresa	Protocolos	Respuesta	Bolsa horas	Mejoras	Formación	Total
SCS ALHAMBRA, S.L.	0	0,5	1	0	0	1,5
GRUPO SIFU MURCIA	2,5	2	3	1	4	12,5
INTEGRA MGSI CEE MURCIA, S.L.	2	1,5	1	1	5	10,5
OSGA, S.L..	0	1	0	0,5	4	5,5
BCM GESTIÓN DE SERVICIOS, S.L.	2	1	0	0,5	5	8,5
SERVICIOS AUXILIARES VIRIATO, S.L.	3	1,5	1,5	1	4	11
SALZILLO SERVICIOS INTEGRALES, S.L.U.	X	X	X	X	X	Excluido

Se decide que el acto público del sobre nº 3 (Oferta económica y propuesta sujeta a evaluación posterior), se celebrará el día 25 de junio a las 10:30 horas en la sala de juntas de de RTRM; y cuya fecha de celebración será publicada en el perfil del contratante tanto de la CARM como de RTRM, y notificada por correo electrónico a todos los licitadores.

(Documento con firma electrónica en el lateral)

Fdo.: Diego Lorenzo Martín

Fdo.: Elena Moreno Pérez

Fdo.: Ana M^a Martí Cano

