



EXPTÉ N° 2024/00033

Servicio de atención telefónica para la realización de encuestas de satisfacción a egresados de Grado, Máster y Doctorado de la Universidad de Córdoba y de los empleadores de egresados de la Universidad de Córdoba.

INFORME DE VALORACIÓN DE OFERTAS

- A) La documentación a valorar se realiza según lo establecido en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares (PCAP), siendo la siguiente:

CUADRO RESUMEN DE VALORACION	PUNTUACION MAXIMA
<i>CRITERIOS CUYA CUANTIFICACIÓN DEPENDE DE UN JUICIO DE VALOR</i>	
1. Calidad Técnica de la propuesta. Funcionamiento del servicio:	Hasta 20
<i>a) Protocolo de actuación del servicio: atención, gestión y derivación de llamadas</i>	Hasta 5
<i>b) Procedimientos generales de seguridad</i>	Hasta 10
<i>c) Existencia de un Plan de calidad</i>	Hasta 1,5
<i>d) Plan de formación del personal</i>	Hasta 3,5
2. Valoración Técnica de la propuesta. Evaluación del Servicio:	Hasta 15
<i>a) Información, coordinación y evaluación</i>	Hasta 5
<i>a) Experiencia previa en la realización de encuestas a estos colectivos</i>	Hasta 5
<i>a) Perfil y experiencia previa de la persona que liderará el equipo</i>	Hasta 5
3. Valoración Técnica de la propuesta. Medios para la prestación del servicio:	Hasta 10
<i>a) Herramientas informáticas e instrumentos técnicos para la gestión del servicio</i>	Hasta 10


Umbral mínimo de puntuación para continuar en el proceso selectivo: SI: 25 puntos

- B) La valoración de este Informe se ha realizado sobre las ofertas presentadas en tiempo y forma, que son las siguientes:

Código Seguro De Verificación:	knk6uF7CI8k8INGJMCzLlA==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Rafael Infantes Lubian	Firmado	15/07/2024 09:08:18	
Observaciones		Página	1/6	
Url De Verificación	https://sede.uco.es/verifirma/code/knk6uF7CI8k8INGJMCzLlA==			

- Fundación DFA- CIF: G99118598

Las ofertas cumplen con todas las especificaciones mínimas requeridas en los pliegos.

Código Seguro De Verificación:	knk6uF7CI8k8INGJMCzLlA==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Rafael Infantes Lubian	Firmado	15/07/2024 09:08:18	
Observaciones		Página	2/6	
Url De Verificación	https://sede.uco.es/verifirma/code/knk6uF7CI8k8INGJMCzLlA==			



UNIVERSIDAD B CORDOBA

Servicio de Contratación y Patrimonio

C) Análisis y valoración de las ofertas presentadas:

FUNDACIÓN DFA - CIF: G99118598

1. Calidad Técnica de la propuesta. Funcionamiento del servicio:

Justificación

Valoración/
Puntuación

a) Protocolo de actuación del servicio: atención, gestión y derivación de llamadas

5 PUNTOS

La empresa licitadora, Fundación DFA, establece una planificación adecuada para el desarrollo del servicio, pues tal y como se indica en los PPT, su servicio abarcará las encuestas de la totalidad de egresados de la Universidad de Córdoba para la cohorte correspondiente y además afrontará el estudio de empleadores. Tanto los criterios de actuación como el flujo de trabajo se consideran adecuados para la consecución del servicio demandado.
Además, DFA se compromete a hacerlo asegurando la formación específica y la supervisión del personal asignado al proyecto. Además, se compromete a la realización de cuantas reuniones de coordinación con la UCO sean necesarias. Finalmente, no solo entregará los informes de resultados sino también las bases de datos con toda la información sobre el proceso.

b) Procedimientos generales de seguridad

10 PUNTOS

La empresa licitadora indica en su oferta técnica las medidas de seguridad habilitadas para este servicio. Cuenta con el estándar de norma ISO UNE 27001 de seguridad de la información. Se compromete a garantizar la protección de la infraestructura computacional y la información contenida en ella. Además, en lo relativo a seguridad informática y medidas de contingencia, la Fundación DFA cuenta con mecanismos de seguridad que garantiza la integridad, confidencialidad y la disponibilidad de los datos suministrados por la Universidad

Código Seguro De Verificación:	knk6uF7CI8k8INGJMcZLlA==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Rafael Infantes Lubian	Firmado	15/07/2024 09:08:18
Observaciones		Página	3/6
Url De Verificación	https://sede.uco.es/verifirma/code/knk6uF7CI8k8INGJMcZLlA==		



	de Córdoba.	
<p>Resulta relevante, tratándose de un servicio en el marco de los sistemas de garantía de calidad de los títulos que, en la propuesta realizada por la empresa a licitadora, se indique que cuenta con certificación de sus procesos por un estándar de calidad muy reconocido como es la norma ISO9001.2015. Además, establece mecanismos de calidad que afectan a elementos clave del servicio como</p> <ul style="list-style-type: none"> - SELECCIÓN DE PERSONAL ASIGNADO AL PROYECTO - CONTROL DE CALIDAD DE LA MUESTRA - COORDINACIÓN DE LOS AGENTES TELEFÓNICOS - TRATAMIENTO DE LAS INCIDENCIAS 	1.5 PUNTOS	
<p>De acuerdo con los requisitos expuestos en el PPT, la Fundación DFA asegura la experiencia y formación del personal técnico asignado a la prestación de este Servicio. Además, incluye un completo plan de formación que no solo se compromete a ofrecer una formación inicial para el personal nuevo sino que también incide en actividades orientadas a la formación continua del personal, acciones de mejora continua y evaluación de eficacia de esta formación.</p>	3.5 PUNTOS	
Justificación		
2. Valoración Técnica de la propuesta. Evaluación del Servicio		
<p><i>a) Información, coordinación y evaluación</i></p>	5 PUNTOS	<p>La empresa licitadora se compromete a realizar informes quincenales durante el proceso de encuestación lo que consideramos que garantizará un adecuado seguimiento del proceso. Por otra parte establece el estándar de la norma calidad, ISO 20252:2019 que garantiza una adecuada presentación de resultados tanto en lo concerniente a informes como a los datos resultantes del proceso.</p>
<p><i>b) Experiencia previa en la realización de encuestas a estos colectivos</i></p>	5 PUNTOS	<p>DFA acredita una dilatada experiencia en numerosas empresas y administraciones públicas en este tipo de servicios, especialmente aquellos vinculados a estudios sociales y de mercado. Por otra parte, ha desarrollado este servicio de encuestas a egresados de la Universidad de Córdoba para las cohortes desde la 2017-2018 hasta</p>

Código Seguro De Verificación:	knk6uF7CI8k8INGJMCzLlA==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Rafael Infantes Lubian	Firmado	15/07/2024 09:08:18
Observaciones		Página	4/6
Url De Verificación	https://sede.uco.es/verifirma/code/knk6uF7CI8k8INGJMCzLlA==		



<p>la 2021-2022 lo que demuestra una experiencia previa contrastada con este tipo de colectivos.</p>		
<p>La persona designada por la Fundación DFA para liderar el equipo de trabajo para la prestación de este Servicio acredita una formación acorde a la prestación del servicio licitado. Además de formación específica orientada al ámbito de actuación de estudios estadísticos y sociales acredita una dilatada experiencia en este campo. Por ello se considera adecuada de acuerdo con el PPT para la coordinación del trabajo que supone el servicio de encuestas e informes sobre resultados estadísticos.</p>	<p>5 PUNTOS</p>	
<p>Justificación</p> <p>Valoración/ Puntuación</p>		
<p>3. Valoración Técnica de la propuesta. Medios para la prestación del servicio:</p>	<p>10 PUNTOS</p>	<p>a) <i>Herramientas informáticas e instrumentos técnicos para la gestión del servicio</i></p> <p>Se considera que la empresa licitadora cuenta con la tecnología adecuada para la prestación del Servicio, se compromete a aplicarla junto con los instrumentos técnicos para que este se desarrolle con garantías en la consecución de los objetivos previstos. En concreto, DFA cuenta con:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Metodología de encuesta telefónica asistida por ordenador (CATI) que es un estándar para la gestión de call-center. - una aplicación propia (CRM Question) adaptada a servicios de encuestas telefónicas - 30 puestos dotados con el hardware y software orientado a servicio de call-center y con mamparas que permiten el aislamiento acústico, así como monitores y periféricos necesarios para este tipo de servicio.
<p>45 PUNTOS</p> <p>PUNTUACION TOTAL</p>		

Código Seguro De Verificación:	knk6uF7CI8k8INGJMCzLlA==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Rafael Infantes Lubian	Firmado	15/07/2024 09:08:18
Observaciones		Página	5/6
Url De Verificación	https://sede.uco.es/verifirma/code/knk6uF7CI8k8INGJMCzLlA==		






UNIVERSIDAD DE CORDOBA
Servicio de Contratación y
Patrimonio

En Córdoba,
Responsable Investigador

Fdo.: Rafael Infantes Lubián

6 de 6

Código Seguro De Verificación:	knk6uF7CI8k8INGJMCzLlA==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Rafael Infantes Lubian	Firmado	15/07/2024 09:08:18	
Observaciones		Página	6/6	
Url De Verificación	https://sede.uco.es/verifirma/code/knk6uF7CI8k8INGJMCzLlA==			