

Acta del Comité Asesor de Contratación de la Fundación Universidad de Valladolid MP de fecha 07/10/2024 para el Expediente de Contratación N° 2024.070.CTR.SE.21

Fecha y hora de celebración

7 de octubre a las 14:15 horas.

Lugar de celebración

Sala de Reuniones. Edificio I+D, situado en Paseo de Belén, 11 en Valladolid (47011)

Asistentes

PRESIDENTA Dña. Yolanda Mangas Jiménez, Directora Área Gestión Administrativa
SECRETARIA Dña. Sonia Merino Román, Técnico Administrativo Área Contratación Pública
VOCAL Dña. Nerea García López, Directora Asesoría Jurídica

Orden del día

- 1.- Aprobación de acta: 2024070CTRSE21-AEO2a - Aprobación del acta correspondiente a la sesión 2022070CTRSE21-AEO2a del pasado día 18-09-24.
- 2.- Valoración criterios basados en juicios de valor: 2024.070.CTR.SE.21 - Prestación de los servicios de información y atención telefónica de pacientes mediante soporte telefónico centralizado (Contact Center -CC) para el área IOBA de la Fundación Universidad de Valladolid MP
- 3.- Apertura criterios evaluables automáticamente: 2024.070.CTR.SE.21 - Prestación de los servicios de información y atención telefónica de pacientes mediante soporte telefónico centralizado (Contact Center -CC) para el área IOBA de la Fundación Universidad de Valladolid MP
- 4.- Valoración criterios evaluables automáticamente: 2024.070.CTR.SE.21 - Prestación de los servicios de información y atención telefónica de pacientes mediante soporte telefónico centralizado (Contact Center -CC) para el área IOBA de la Fundación Universidad de Valladolid MP

Se Expone

- 1.- Aprobación de acta: 2024070CTRSE21-AEO2a - Aprobación del acta correspondiente a la sesión 2022070CTRSE21-AEO2a del pasado día 18-09-24.

El Comité Asesor de Contratación acuerda la aprobación del Acta_2024.070.CTR.SE.21_AEO2a_18_09_24 correspondiente a la sesión: 2024.070.CTR.SE.21-AEO2a del pasado día 18-09-24.

- 2.- Valoración criterios basados en juicios de valor: 2024.070.CTR.SE.21 - Prestación de los servicios de información y atención telefónica de pacientes mediante soporte telefónico centralizado (Contact Center -CC) para el área IOBA de la Fundación Universidad de Valladolid MP.

Tal y como se establece en la CLÁUSULA 14.- APERTURA DE PROPOSICIONES del Pliego de Condiciones del Contrato Particulares, el Comité Asesor de Contratación solicitó un informe de valoración relativo a las ofertas presentadas cuyos criterios de adjudicación son dependientes de un juicio de valor al Responsable del contrato, según se establece en la CLÁUSULA 2.- ÓRGANO DE CONTRATACIÓN, que se deberá ajustar a los criterios de valoración especificados en los Pliegos de Condiciones del Contrato Particulares establecidos en la CLÁUSULA 10.- CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN, y a las especificaciones establecidas en el Pliego de Condiciones Técnicas Particulares.

Código Seguro De Verificación	wmXt5KLuwC7BvbAX/16E6w==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Yolanda Mangas Jimenez - Directora Área Administración Fundación Uva Sonia Merino Roman	Firmado	08/10/2024 15:18:43
Observaciones		Firmado	08/10/2024 12:06:40
Uri De Verificación	https://portal.sede.uva.es/validador-documentos?code=wmXt5KLuwC7BvbAX%2F16E6w%3D%3D	Página	1/13
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



El pasado día 30 de septiembre de 2024 se procede a elaborar el informe por parte del Responsable del Contrato, de las ofertas que habían sido admitidas en la licitación:

- NIF: B14340095 FACTUDATA XXI SL

- NIF: A79331690 ILUNION CEE CONTACT CENTER, S.A.U.

Y tal como se indica en el informe remitido por el Responsable del Contrato de fecha 7 de octubre de 2024, para proceder a la valoración de las ofertas, se realizó un análisis exhaustivo de las memorias aportadas por los licitadores, encontrando que la entregada por FACTUDATA XXI SL carecía de la documentación relativa al currículum vitae de los perfiles de supervisor y coordinador del proyecto. Estos documentos según figura en el Pliego de Condiciones del Contrato Particulares, para el presente expediente de contratación, establece en su CLÁUSULA 12.- CONTENIDO DE LAS PROPOSICIONES, dentro de su apartado SOBRE/ARCHIVO ELECTRÓNICO 2: Documentación relativa a criterios de adjudicación dependientes de un juicio de valor, en este sobre/archivo electrónico se incluirán necesariamente: *"Una memoria organizativa o plan de trabajo firmada por el representante legal Debe contener: "Plan de capacitación y formación de los equipos de trabajo: Será necesario incluir, con objeto de acreditar los requisitos relativos a recursos de personal, todos aquellos documentos que permitan la verificación, conforme a lo establecido en la cláusula 2.6.- Adscripción Obligatoria de Medios Personales o Materiales del Pliego de Condiciones Técnicas Particulares del Contrato."*

La mencionada cláusula del Pliego de Condiciones Técnicas Particulares del Contrato, especifica: en su Cláusula 2.6. ADSCRIPCIÓN OBLIGATORIA DE MEDIOS PERSONALES: *"Respecto al coordinador y jefe/a de Proyecto designado por el adjudicatario, la propuesta de licitación debe incluir su CV detallado."*

Se informa al Comité Asesor de Contratación de esta situación, para que se comunique con FACTUDATA XXI SL, y tratar de subsanar este requisito de documentación.

A fecha 30 de septiembre se envía una comunicación al licitador, a través de la plataforma de contratación del Estado, y se solicita dicha documentación en un plazo de 3 días hábiles. No obteniendo respuesta por parte de Factudata XXI, S.L: una vez transcurrido el plazo máximo de subsanación, que finalizaba el día 3 de octubre a las 15:00 horas. Antes de esta finalización se remitió correo electrónico al licitador para informarle de la situación y de la necesidad de subsanación del requisito.

Ante la ausencia de contestación, el Comité Asesor de Contratación emite un informe con el fin de justificar la exclusión del proceso de valoración por no cumplir la empresa FACTUDATA XXI SL con la documentación requerida.

Tras esta circunstancia, en el informe remitido por el Responsable del Contrato se ha tenido en cuenta para la valoración de las ofertas presentadas cuyos criterios de adjudicación son dependientes de un juicio de valor, la oferta de la única empresa licitadora admitida en el proceso, ILUNION CEE CONTACT CENTER, S.A.U.

El responsable ha valorado la proposición técnica de acuerdo a los criterios del Pliego de Condiciones Particulares del Contrato de la siguiente manera:

NIF: A79331690 ILUNION CEE CONTACT CENTER, S.A.U.

- Memoria organizativa o plan de trabajo.

Puntuación: 14

Según informe de valoración relativo a las ofertas presentadas cuyos criterios de adjudicación son dependientes de un juicio de valor relativas al contrato con nº de Expdte. 2024.070.CTR.SE.21

Código Seguro De Verificación	wmXt5KLuwC7BvbAX/16E6w==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Yolanda Mangas Jimenez - Directora Área Administración Fundación Uva	Firmado	08/10/2024 15:18:43
	Sonia Merino Roman	Firmado	08/10/2024 12:06:40
Observaciones		Página	2/13
Url De Verificación	https://portal.sede.uva.es/validador-documentos?code=wmXt5KLuwC7BvbAX%2F16E6w%3D%3D		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



- Memoria técnica donde se incluyan las características técnicas del servicio Contact Center.
Puntuación: 28

Según informe de valoración relativo a las ofertas presentadas cuyos criterios de adjudicación son dependientes de un juicio de valor relativas al contrato con nº de Expdte. 2024.070.CTR.SE.21

- Documentación justificativa de certificados de sistemas de gestión de calidad.

Puntuación: 8

Acreditados por el licitador los Certificados de sistemas de gestión de calidad.

Se adjunta a la presente acta el informe de valoración relativo a la oferta presentada cuyos criterios de adjudicación son dependientes de un juicio de valor, firmado por el responsable del contrato y el informe justificativo del Comité Asesor de Contratación de exclusión del licitador FACTUDATA XXI SL

3.- Apertura criterios evaluables automáticamente: 2024.070.CTR.SE.21 - Prestación de los servicios de información y atención telefónica de pacientes mediante soporte telefónico centralizado (Contact Center -CC) para el área IOBA de la Fundación Universidad de Valladolid

Una vez realizada la apertura del SOBRE/ARCHIVO ELECTRÓNICO 3 de la empresa admitida ILUNION CEE CONTACT CENTER, S.A.U. (A79331690) -Documentación relativa a los criterios cuantificables mediante la aplicación de fórmulas, se procede a evaluar su contenido por los miembros del Comité Asesor de Contratación en los siguientes términos:

En primer lugar, se procede a comprobar si existen ofertas en presunción de anormalidad, con valores anormales o desproporcionados.

Se considerarán, en principio, ofertas en presunción de anormalidad, con valores anormales o desproporcionados las ofertas que se encuentren en los siguientes supuestos, CLÁUSULA 13. OFERTA EN PRESUNCIÓN DE ANORMALIDAD: *"Cuando concurriendo un solo licitador, sea inferior al presupuesto de base de licitación en más de 25 unidades porcentuales"*

Además, de manera general, se considera oferta anormal, y así se indica en el mismo apartado del Pliego:

"En cualquier caso, se considerará desproporcionada cualquier oferta con una baja superior a un 25% sobre el presupuesto base de licitación".

LICITADOR	PRESUPUESTO LICITACION	PRECIO OFERTA LICITADOR	% DESVIAC PRESUPUESTO LICITACION	DETERMINACION
ILUNION CEE CONTACT CENTER, S.A.U.	101.000,00 €	99.799,78 €	1,19%	No es una oferta en presunción de anormalidad, la baja es inferior a un 25% del presupuesto base de licitación.

4.- Valoración criterios evaluables automáticamente: 2024.070.CTR.SE.21 - Prestación de los servicios de información y atención telefónica de pacientes mediante soporte telefónico centralizado (Contact Center -CC) para el área IOBA de la Fundación Universidad de Valladolid

Se procede a puntuar, la oferta del licitador: ILUNION CEE CONTACT CENTER, S.A.U. según la Cláusula 10- Criterios de adjudicación, recogidos en el punto J del cuadro de características del contrato.

B) Criterios cuantificables mediante la aplicación de fórmulas: hasta 50 puntos.

B.1) Oferta económica: hasta 45 puntos.

Anexo II de Ilunion CEE Contact Center, S.A.U.: Base imponible: 99.799,78 €

La oferta se valora conforme a la siguiente fórmula:

Código Seguro De Verificación	wmXt5KLuwC7BvbAX/16E6w==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Yolanda Mangas Jimenez - Directora Área Administración Fundación Uva	Firmado	08/10/2024 15:18:43
Observaciones	Sonia Merino Roman	Firmado	08/10/2024 12:06:40
Uri De Verificación	https://portal.sede.uva.es/validador-documentos?code=wmXt5KLuwC7BvbAX%2F16E6w%3D%3D		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



$$P_i = P_{\max} \times [1 - ((O_i - O_b) / O_b)]$$

P_i = Puntuación de la oferta i .

P_{\max} = Puntuación máxima otorgada al criterio de oferta económica, 50 puntos.

O_i = Oferta del licitador i .

O_b = Oferta del licitador que presente la oferta con el precio más bajo, no considerada anormal o desproporcionada.

Se tiene en cuenta precios ofertados, excluido el IVA.

LICITADOR	O_i	O_b	P_{\max}	P_i
Ilunion CEE Contact Center, S.A.U.	99.799,78 €	99.799,78 €	45,00	45,00

B.2.- Bolsa de horas de refuerzo anuales sin incremento del coste: hasta 5 puntos.

El servicio requiere de las 260 horas mínimas indicadas en el pliego de condiciones técnicas, en este punto se valora la oferta de un mayor número de horas de refuerzo de la siguiente manera: Por cada hora adicional sin coste de servicio que ofrece el licitador obtiene 0,038 puntos, hasta un máximo de 5 puntos. Se otorgan 0 puntos en este apartado si no se oferta esta prestación.

Anexo II de Ilunion CEE Contact Center, S.A.U. 131,5 horas refuerzo sin coste adicional

LICITADOR	Horas	Puntos x hora	P_{\max}	P
Ilunion CEE Contact Center, S.A.U.	131,50	0,038	5,00	5,00

Yo, como Secretaria, certifico con el visto bueno de la Presidenta:

Dña. Sonia Merino Román
SECRETARIA

Dña. Yolanda Mangas Jiménez
PRESIDENTA

Código Seguro De Verificación	wmXt5KLuwC7BvbAX/16E6w==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Yolanda Mangas Jimenez - Directora Área Administración Fundación Uva	Firmado	08/10/2024 15:18:43
Observaciones	Sonia Merino Roman	Firmado	08/10/2024 12:06:40
Url De Verificación	https://portal.sede.uva.es/validador-documentos?code=wmXt5KLuwC7BvbAX%2F16E6w%3D%3D	Página	4/13
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



Informe justificativo de licitador excluido- Licitador: FACTUDATA XXI, S.L.(B14340095) para el expediente de contratación N° 2024.070.CTR.SE.21- Contratación de los servicios de información y atención telefónica de pacientes mediante soporte telefónico centralizado (Contact Center -CC) para el área IOBA de la Fundación Universidad de Valladolid M.P.

Tras la petición de Informe de valoración relativo a las ofertas presentadas cuyos criterios de adjudicación son dependientes de un juicio de valor al Responsable del Contrato, este observó el pasado día 30 de septiembre de 2024, que la oferta de FACTUDATA XXI, S.L.(B14340095) carecía de los curriculum detallados tanto del coordinador como del jefe/a de Proyecto designado por el adjudicatario, requisito que según el Pliego de Condiciones del Contrato Particulares para el presente expediente de contratación establece en su CLÁUSULA 12.- CONTENIDO DE LAS PROPOSICIONES, dentro de su apartado SOBRE/ARCHIVO ELECTRÓNICO 2: Documentación relativa a criterios de adjudicación dependientes de un juicio de valor. En este sobre/archivo electrónico se incluirán necesariamente: *“Una memoria organizativa o plan de trabajo firmada por el representante legal Debe contener: “Plan de capacitación y formación de los equipos de trabajo: Será necesario incluir, con objeto de acreditar los requisitos relativos a recursos de personal, todos aquellos documentos que permitan la verificación, conforme a lo establecido en la cláusula 2.6.- Adscripción Obligatoria de Medios Personales o Materiales del Pliego de Condiciones Técnicas Particulares del Contrato.*

La mencionada cláusula del Pliego de Condiciones Técnicas Particulares del Contrato, especifica: en su Cláusula 2.6. ADSCRIPCIÓN OBLIGATORIA DE MEDIOS PERSONALES: “Respecto al coordinador y jefe/a de Proyecto designado por el adjudicatario, la propuesta de licitación debe incluir su CV detallado.”

Como el Responsable del Contrato observó este defecto u omisión subsanable en la documentación presentada por FACTUDATA XXI, S.L., informó de ello al Comité Asesor de Contratación y este en su comunicación al licitador dio un plazo de 3 días hábiles para corregir e incorporar dicha documentación. El plazo finalizó el día 3 de octubre a las 15: 00 horas sin que FACTUDATA XXI, S.L. hubiese dado una respuesta a la solicitud tramitada a través de la Plataforma de Contratación del Estado, ni haber respondido al correo electrónico que el mismo día se envió a fin de recordar el plazo de subsanación.

Como tal subsanación no se ha producido en el plazo concedido, el Comité Asesor de Contratación ha procedido a la exclusión definitiva de FACTUDATA XXI, S.L. sin proceder a la apertura del SOBRE/ARCHIVO ELECTRÓNICO 3: Documentación relativa a los criterios cuantificables mediante la aplicación de fórmulas.

En Valladolid, a la fecha de la firma electrónica.

D^o. Yolanda Mangas Jiménez
PRESIDENTA

Código Seguro De Verificación	9t90xY08V1X4HHUGI2sbFA==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Yolanda Mangas Jimenez - Directora Área Administración Fundación Uva	Firmado	07/10/2024 18:35:44
Observaciones		Página	1/1
Uri De Verificación	https://portal.sede.uva.es/validador-documentos?code=9t90xY08V1X4HHUGI2sbFA%3D%3D		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



Código Seguro De Verificación	wmXt5KLuwC7BvbAX/16E6w==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Yolanda Mangas Jimenez - Directora Área Administración Fundación Uva	Firmado	08/10/2024 15:18:43
Observaciones	Sonia Merino Roman	Firmado	08/10/2024 12:06:40
Uri De Verificación	https://portal.sede.uva.es/validador-documentos?code=wmXt5KLuwC7BvbAX%2F16E6w%3D%3D		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		





Informe de valoración relativo a las ofertas presentadas cuyos criterios de adjudicación son dependientes de un juicio de valor relativas a la contratación del servicio de información y atención telefónica de pacientes mediante soporte telefónico centralizado (Contact Center -CC) para el área IOBA de la Fundación Universidad de Valladolid M.P. CON Nº DE EXPEDIENTE DE CONTRATACION 2024.070.CTR.SE.21

1. Responsable del contrato.

En la cláusula 2. Órgano de contratación, del Pliego de Condiciones del Contrato Particulares figura el responsable del contrato que establece que conforme a lo establecido en el artículo 62.1 de la LCSP, el Órgano de Contratación ha designado como responsable del contrato al Director de gestión del IOBA, D. Juan Francisco Borreguero Fernández, al que corresponderá supervisar su ejecución y adoptar las decisiones y dictar las instrucciones necesarias con el fin de asegurar la correcta realización de la prestación pactada y entre cuyas funciones se encuentra elaborar un informe de valoración, a solicitud del Comité Asesor de Contratación, relativo a las ofertas presentadas cuyos criterios de adjudicación son dependientes de un juicio de valor.

El 18/09/2024 se celebró por parte del Comité Asesor de Contratación la reunión correspondiente a la apertura del SOBRE/ARCHIVO ELECTRÓNICO 2: Documentación relativa a criterios de adjudicación dependientes de un juicio de valor, respecto del expediente 2024.070.CTR.SE.21, siendo remitido el día 19 de septiembre de 2024 por parte del Comité, la solicitud de informe de valoración relativo a las ofertas presentadas cuyos criterios de adjudicación son dependientes de un juicio de valor.

Con fecha **30/09/2024** se procede a elaborar el siguiente informe de valoración.

2. Licitadores presentados y ofertas admitidas para los servicios de atención telefónica de pacientes mediante la explotación de una plataforma de Contact Center (CC) para el IOBA.

Se han presentado las siguientes ofertas de forma electrónica a través de la Plataforma de Contratación del Sector Público, que han sido admitidas a licitación por el Comité Asesor de Contratación, en sesión de fecha 12/09/2024.

- NIF: B14340095 FACTUDATA XXI SL
- NIF: A79331690 ILUNION CEE CONTACT CENTER, S.A.U

3. Criterios de adjudicación y forma de evaluar los criterios dependientes de un juicio de



Código Seguro De Verificación	v0U0DH8vSE/D2DQpUCQ1mA==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Juan Francisco Borreguero Fernandez - Director Área ioba Fundación Uva	Firmado	07/10/2024 13:26:05
Observaciones		Página	1/8
Url De Verificación	https://portal.sede.uva.es/validador-documentos?code=v0U0DH8vSE%2FD2DQpUCQ1mA%3D%3D		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



Código Seguro De Verificación	wmXt5KLuwC7BvbAX/16E6w==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Yolanda Mangas Jimenez - Directora Área Administración Fundación Uva Sonia Merino Roman	Firmado	08/10/2024 15:18:43 08/10/2024 12:06:40
Observaciones		Página	6/13
Url De Verificación	https://portal.sede.uva.es/validador-documentos?code=wmXt5KLuwC7BvbAX%2F16E6w%3D%3D		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		





valor.

La documentación solicitada, los criterios a valorar en el SOBRE/ARCHIVO ELECTRÓNICO

2: Documentación relativa a criterios de adjudicación dependientes de un juicio de valor,

hasta un máximo de 50 puntos y la forma de evaluar los criterios es la siguiente:

- **Una memoria técnica firmada por el representante legal donde se incluyan las características técnicas del servicio Contact Center (hasta 28 puntos), entendiéndose por éstas los requisitos establecidos en la cláusula 2.3 "Requisitos para la prestación del servicio" del Pliego de Condiciones Técnicas del Contrato como un nivel mínimo de cumplimiento, por lo que la oferta deberá incluir un detalle de las prestaciones que garanticen el cumplimiento de estos requisitos, y de aquellas prestaciones que aporten mejoras sobre los mismos (Cláusula 2.4 "Valoraciones sobre mejoras en la prestación del servicio") según el siguiente contenido :**
 - o Se valorarán las mejoras sobre las características del servicio Contact Center entendiéndose como requisitos mínimos los establecidos en la cláusula 2.3 "Requisitos para la prestación del servicio" del Pliego de Condiciones Técnicas del Contrato.
 - o Se valorará la experiencia y trayectoria de la empresa proveedora al respecto de la atención telefónica y gestión de eventos de citación integral dentro de entidades asociadas al ámbito sanitario, y muy especialmente, en el campo de la oftalmología.
 - o Se valorará la disponibilidad de una plataforma que permita la obtención del consentimiento y/o firma del paciente para determinados documentos del ámbito clínico y económico (como presupuestos). Se tendrán en cuenta requisitos de trazabilidad, seguridad jurídica y personalización de esta tarea.
 - o Se valorará que el aplicativo de atención de llamadas cuente con un sistema que indique al paciente el número de personas que se encuentran en la cola de llamada y el tiempo estimado de espera. Que sea posible, que, si el paciente decide no esperar más en un determinado momento, se derive su llamada al buzón de voz y registre el número de teléfono entrante junto con el mensaje.
 - o Se valorará que el sistema de grabación de llamadas permita su consulta por parte del área de administración y calidad del IOBA sin tener que solicitarlas previamente.
 - o Se valorará que el sistema de emisión de llamadas del call center permita que el número que se visualice en el terminal de destino sea el número 983423559 o bien que sea siempre el mismo número para que los pacientes lo puedan identificar.
- **Una memoria organizativa o plan de trabajo firmada por el representante legal donde se**



Código Seguro De Verificación	v0U0DH8vSE/D2DQpUCQ1mA==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Juan Francisco Borreguero Fernandez - Director Área ioba Fundación Uva	Firmado	07/10/2024 13:26:05
Observaciones		Página	2/8
Url De Verificación	https://portal.sede.uva.es/validador-documentos?code=v0U0DH8vSE%2FD2DQpUCQ1mA%3D%3D		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



Código Seguro De Verificación	wmXt5KLuwC7BvbAX/16E6w==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Yolanda Mangas Jimenez - Directora Área Administración Fundación Uva	Firmado	08/10/2024 15:18:43
Observaciones	Sonia Merino Roman	Firmado	08/10/2024 12:06:40
Url De Verificación	https://portal.sede.uva.es/validador-documentos?code=wmXt5KLuwC7BvbAX%2F16E6w%3D%3D		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		





valorará la calidad de la oferta desde el punto de vista organizativo y de medios necesarios para realizar la prestación del servicio, los sistemas de supervisión del servicio, así como la cláusula 2.5 "Requisitos de carácter técnico" del Pliego de Condiciones Técnicas (hasta 14 puntos), según el siguiente contenido:

- Plan de capacitación y formación de los equipos de trabajo: Será necesario incluir, con objeto de acreditar los requisitos relativos a recursos de personal, todos aquellos documentos que permitan la verificación, conforme a lo establecido en la cláusula 2.5.- Adscripción Obligatoria de Medios Personales o Materiales del Pliego de Condiciones Técnicas Particulares del Contrato. Se valorará la eficiencia del plan propuesto especialmente en la formación, potenciación, habilidades y experiencia de los operadores y coordinador y jefe de proyecto, en el campo asistencial, y, en particular, en la citación de pacientes de especialidades oftalmológicas. Asimismo, se valorará específicamente la existencia en el servicio de un técnico de formación y calidad, entre otros, que justifiquen el cumplimiento de los niveles de servicio exigidos en este pliego o aquellos que en su caso presente el adjudicatario como mejoras.
- Plan de organización de los recursos humanos disponibles: Se valorarán aquellas medidas o metodologías que se consideren que repercuten directamente en la eficiencia de los trabajadores y, por lo tanto, en la prestación del servicio de citación. Se valorará la flexibilidad de adaptar los recursos disponibles en horas punta del servicio.
- Equipamiento de los puestos de trabajo de los operadores: Se valorarán especialmente la calidad y la alta disponibilidad del equipamiento técnico de los agentes. Se valorará la puesta a disposición de equipamiento adicional y la capacidad de sustitución de los puestos de trabajo ante una eventual avería, facilitándose el acceso al teletrabajo.
- Plan de contingencias: Se valorará la forma de documentar y poner en marcha un plan de contingencias con el fin de garantizar el funcionamiento del servicio en caso de caída de líneas o emergencias. Para ello, dispondrá de una plataforma alternativa perfectamente equipada técnicamente, así como con personal formado en los procedimientos del servicio, con el objetivo de mantener la operatividad del servicio ante incidencias de diversa índole. Se valorará la claridad de su contenido, su calidad y coherencia en su conjunto, su idoneidad al servicio objeto del contrato.
- Sistema de reportes e informes: Se valorará la forma de presentación, periodicidad y forma de los informes que deberá presentar el adjudicatario incluyendo el análisis de llamadas realizadas (entrantes y salientes), desglosando el acumulado diario y mensual, número de llamadas recibidas, número de llamadas atendidas, tiempos medios de operación, tiempos medios de abandono, distribución de llamadas recibidas por franjas horarias, días de la semana, etc...; la metodología aplicada, de informaciones solicitadas, evolución del servicio, necesidades de los pacientes, peticiones, reclamaciones etc.
Experiencia: Se valorará la experiencia del adjudicatario en la atención telefónica



Código Seguro De Verificación	v0U0DH8vSE/D2DQpUCQ1mA==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Juan Francisco Borreguero Fernandez - Director Área Ioba Fundación Uva	Firmado	07/10/2024 13:26:05
Observaciones		Página	3/8
Url De Verificación	https://portal.sede.uva.es/validador-documentos?code=v0U0DH8vSE%2FD2DQpUCQ1mA%3D%3D		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



Código Seguro De Verificación	wmXt5KLuwC7BvbAX/16E6w==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Yolanda Mangas Jimenez - Directora Área Administración Fundación Uva	Firmado	08/10/2024 15:18:43
Observaciones	Sonia Merino Roman	Firmado	08/10/2024 12:06:40
Url De Verificación	https://portal.sede.uva.es/validador-documentos?code=wmXt5KLuwC7BvbAX%2F16E6w%3D%3D		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		





para citación de procesos asistenciales, en el campo de la atención sanitaria y en especial de la oftalmología.

- **Documentación justificativa de certificados de sistemas de gestión de calidad (hasta 8 puntos).**
 - o Se valorará el compromiso de la empresa adjudicataria con la Calidad, a través de la obtención de certificaciones de calidad en diferentes procesos de atención telefónica. A tales efectos, podrán aportar certificaciones en procesos de gestión de sistema de llamadas: ISO 9001, ISO 18295-1, SO 18295-2, ISO 27001 o estándar equivalentes.
 - o Se valorará específicamente que la empresa adjudicataria cuente con un sistema ya integrado en su estructura de medición de la calidad del servicio y de la experiencia del cliente/ paciente.

4. Valoración técnica de las ofertas.

Para proceder a la valoración de las ofertas, se realizó un análisis exhaustivo de las memorias aportadas por los licitadores, encontrando que la entregada por FACTUDATA XXI SL carecía de la documentación relativa al currículum vitae de los perfiles de supervisor y coordinador del proyecto, que según figura en el pliego de condiciones particulares: *“Plan de capacitación y formación de los equipos de trabajo: Será necesario incluir, con objeto de acreditar los requisitos relativos a recursos de personal, todos aquellos documentos que permitan la verificación, conforme a lo establecido en la cláusula 2.5.- Adscripción Obligatoria de Medios Personales o Materiales del Pliego de Condiciones Técnicas Particulares del Contrato.”*, y lo especificado en el Pliego de Condiciones técnicas en el punto 2.5 *“Respecto al coordinador y jefe/a de Proyecto designado por el adjudicatario, la propuesta de licitación debe incluir su CV detallado.”*

Se informa al Comité Asesor de Contratación de esta situación, para que se comunique con la candidatura licitadora correspondiente con el ánimo de facilitar la subsanación de la documentación.

A fecha 30 de septiembre se comunica al licitador, a través de la plataforma de contratación del Estado, informándole de la situación y solicitando dicha documentación. Al no recibir respuesta, a fecha 3 de octubre de 2024 a las 10 am se remite correo electrónico al licitador para informarle que en ese mismo día se agota el plazo estimado para la subsanación. No obteniendo respuesta con la documentación requerida a fecha 3 de octubre a las 15:00, plazo máximo de subsanación.

Por tanto, la empresa licitadora FACTUDATA XXI SL es excluida del proceso de valoración al no cumplir con la documentación mínima requerida.

Se procede por tanto a la valoración de la única empresa licitadora restante en el proceso, ILUNION CEE CONTACT CENTER, S.A.U.



Código Seguro De Verificación	v0U0DH8vSE/D2DQpUCQ1mA==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Juan Francisco Borreguero Fernandez - Director Área Ioba Fundación Uva	Firmado	07/10/2024 13:26:05
Observaciones		Página	4/8
Url De Verificación	https://portal.sede.uva.es/validador-documentos?code=v0U0DH8vSE%2FD2DQpUCQ1mA%3D%3D		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



Código Seguro De Verificación	wmXt5KLuwC7BvbAX/16E6w==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Yolanda Mangas Jimenez - Directora Área Administración Fundación Uva	Firmado	08/10/2024 15:18:43
Observaciones	Sonia Merino Roman	Firmado	08/10/2024 12:06:40
Url De Verificación	https://portal.sede.uva.es/validador-documentos?code=wmXt5KLuwC7BvbAX%2F16E6w%3D%3D		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		





CRITERIO	FORMA DE VALORACIÓN	PUNTAJACIÓN MAX	ILUNION CEE CONTACT CENTER, S.A.U	JUSTIFICACIÓN
Características técnicas del servicio Contact Center	Se valorarán las mejoras sobre las características del servicio Contact Center entendiendo como requisitos mínimos los establecidos en la cláusula 2.3 "Requisitos para la prestación del servicio" del Pliego de Condiciones Técnicas del Contrato	6	6	El documento detalla las características técnicas del servicio, incluyendo la numeración telefónica, sistema de atención de llamadas, y plataforma informática. Ofrece una plataforma multicanal (voz, email, chat, WhatsApp, redes sociales) y herramientas avanzadas de gestión y monitorización (ICR Evolution, NEIT).
Características técnicas del servicio Contact Center	Se valorará la experiencia y trayectoria de la empresa proveedora al respecto de la atención telefónica y gestión de eventos de citación integral dentro de entidades asociadas al ámbito sanitario, y muy especialmente, en el campo de la oftalmología.	5	5	Se describe la experiencia de Ilunion en la gestión de servicios de atención telefónica y citación en el ámbito sanitario (páginas 23-24). Amplia experiencia en el sector sanitario, especialmente en oftalmología, con múltiples contratos en vigor.
Características técnicas del servicio Contact Center	Se valorará la disponibilidad de una plataforma que permita la obtención del consentimiento y/o firma del paciente para determinados documentos del ámbito clínico y económico (como presupuestos). Se tendrán en cuenta requisitos de trazabilidad, seguridad jurídica y personalización de esta tarea.	5	5	Se menciona la integración con la plataforma Docusign para la obtención del consentimiento y firma de documentos (página 24). Describe el proceso concretamente
Características técnicas del servicio Contact Center	Se valorará que el aplicativo de atención de llamadas cuente con un sistema que indique al paciente el número de personas que se encuentran en la cola de llamada y el tiempo estimado de espera. Que sea posible, que, si el paciente decide no esperar más en un determinado momento, se derive su llamada al buzón de voz y registre el número de teléfono entrante junto con el mensaje.	4	4	El documento describe funcionalidades del sistema de comunicaciones, incluyendo la gestión de colas de llamadas y buzón de voz (páginas 10-11).
Características técnicas del servicio Contact Center	Se valorará que el sistema de grabación de llamadas permita su consulta por parte del área de administración y calidad del IOBA sin tener que solicitarlas previamente.	4	4	Se detalla el sistema de grabación de llamadas y su consulta por parte del área de administración y calidad (página 13).
Características técnicas del servicio Contact Center	Se valorará que el sistema de emisión de llamadas del call center permita que el número que se visualice en el terminal de destino sea el número 983423559 o bien que sea siempre el mismo número para que los pacientes lo puedan identificar.	4	4	Se menciona que el sistema de emisión de llamadas permite que el número visualizado sea el número 983423559 o un número identificable (página 26).

Código Seguro De Verificación	v0U0DH8vSE/D2DQpUCQ1mA==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Juan Francisco Borreguero Fernandez - Director Área Ioba Fundación Uva	Firmado	07/10/2024 13:26:05
Observaciones		Página	5/8
Url De Verificación	https://portal.sede.uva.es/validador-documentos?code=v0U0DH8vSE%2FD2DQpUCQ1mA%3D%3D		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



Código Seguro De Verificación	wmXt5KLuwC7BvbAX/16E6w==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Yolanda Mangas Jimenez - Directora Área Administración Fundación Uva	Firmado	08/10/2024 15:18:43
Observaciones	Sonia Merino Roman	Firmado	08/10/2024 12:06:40
Url De Verificación	https://portal.sede.uva.es/validador-documentos?code=wmXt5KLuwC7BvbAX%2F16E6w%3D%3D		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		





CRITERIO	FORMA DE VALORACIÓN	PUNTUACIÓN MAX	ILUNION CEE CONTACT CENTER, S.A.U	JUSTIFICACIÓN
Plan de capacitación y formación de los equipos de trabajo	Acreditar los requisitos relativos a recursos de personal, todos aquellos documentos que permitan la verificación, conforme a lo establecido en la cláusula 2.5.- Adscripción Obligatoria de Medios Personales o Materiales del Pliego de Condiciones Técnicas Particulares del Contrato. Se valorará la eficiencia del plan propuesto especialmente en la formación, potenciación, habilidades y experiencia de los operadores y coordinador y jefe de proyecto, en el campo asistencial, y, en particular, en la citación de pacientes de especialidades oftalmológicas. Asimismo, se valorará específicamente la existencia en el servicio de un técnico de formación y calidad, entre otros, que justifiquen el cumplimiento de los niveles de servicio exigidos en este pliego o aquellos que en su caso presente el adjudicatario como mejoras.	3	3	El documento incluye un plan detallado de formación inicial y continua, así como la metodología de selección y formación del equipo de trabajo (páginas 46-51).
Plan de organización de los recursos humanos disponibles	Se valorarán aquellas medidas o metodologías que se consideren que repercuten directamente en la eficiencia de los trabajadores y, por lo tanto, en la prestación del servicio de citación. Se valorará la flexibilidad de adaptar los recursos disponibles en horas punta del servicio	3	3	Se describe la organización del equipo humano, incluyendo la flexibilidad y adaptación de recursos en horas punta (páginas 34-42).
Equipamiento de los puestos de trabajo de los operadores	Se valorarán especialmente la calidad y la alta disponibilidad del equipamiento técnico de los agentes. Se valorará la puesta a disposición de equipamiento adicional y la capacidad de sustitución de los puestos de trabajo ante una eventual avería, facilitándose el acceso al teletrabajo	2	2	Se especifica el equipamiento técnico de los agentes y la capacidad de sustitución de puestos de trabajo (páginas 26-27).
Plan de contingencias	Se valorará la forma de documentar y poner en marcha un plan de contingencias con el fin de garantizar el funcionamiento del servicio en caso de caída de líneas o emergencias. Para ello, dispondrá de una plataforma alternativa perfectamente equipada técnicamente, así como con personal formado en los procedimientos del servicio, con el objetivo de mantener la operatividad del servicio ante incidencias de diversa índole.	2	2	El documento presenta un plan de contingencias detallado, incluyendo medidas para garantizar el funcionamiento del servicio en caso de emergencias (páginas 28-31).
	Se valorará la claridad de su contenido, su calidad y coherencia en su conjunto, su idoneidad al servicio objeto del contrato.	1	1	Se valora la claridad, calidad y coherencia de la propuesta presentada.

Código Seguro De Verificación	v0U0DH8vSE/D2DQpUCQ1mA==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Juan Francisco Borreguero Fernandez - Director Área Ioba Fundación Uva	Firmado	07/10/2024 13:26:05
Observaciones		Página	6/8
Url De Verificación	https://portal.sede.uva.es/validador-documentos?code=v0U0DH8vSE%2FD2DQpUCQ1mA%3D%3D		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



Código Seguro De Verificación	wmXt5KLuwC7BvbAX/16E6w==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Yolanda Mangas Jimenez - Directora Área Administración Fundación Uva	Firmado	08/10/2024 15:18:43
Observaciones	Sonia Merino Roman	Firmado	08/10/2024 12:06:40
Url De Verificación	https://portal.sede.uva.es/validador-documentos?code=wmXt5KLuwC7BvbAX%2F16E6w%3D%3D		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		





CRITERIO	FORMA DE VALORACIÓN	PUNTUACIÓN MAX	ILUNION CEE CONTACT CENTER, S.A.U	JUSTIFICACIÓN
Sistema de reportes e informes	Se valorará la forma de presentación, periodicidad y forma de los informes que deberá presentar el adjudicatario incluyendo el análisis de llamadas realizadas (entrantes y salientes), desglosando el acumulado diario y mensual, número de llamadas recibidas, número de llamadas atendidas, tiempos medios de operación, tiempos medios de abandono, distribución de llamadas recibidas por franjas horarias, días de la semana, etc...; la metodología aplicada, de informaciones solicitadas, evolución del servicio, necesidades de los pacientes, peticiones, reclamaciones etc.;	3	3	Se describe la forma de presentación, periodicidad y contenido de los informes, incluyendo análisis de llamadas y evolución del servicio (páginas 52-53).
Gestión de la calidad	Se valorará el compromiso de la empresa adjudicataria con la Calidad, a través de la obtención de certificaciones de calidad en diferentes procesos de atención telefónica. A tales efectos, podrán aportar certificaciones en procesos de gestión de sistema de llamadas: ISO 9001, ISO 18295-1, ISO 18295-2, ISO 27001 o estándar equivalentes.	4	4	El documento detalla el compromiso con la calidad, incluyendo certificaciones y sistemas de medición de la calidad del servicio (páginas 54-55).
Gestión de la calidad	Se valorará específicamente que la empresa adjudicataria cuente con un sistema ya integrado en su estructura de medición de la calidad del servicio y de la experiencia del cliente/ paciente.	4	4	Se valora que la empresa cuente con un sistema integrado de medición de la calidad del servicio y de la experiencia del cliente/paciente.
PUNTUACION TOTAL		50	50	

Código Seguro De Verificación	v0U0DH8vSE/D2DQpUCQ1mA==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Juan Francisco Borreguero Fernandez - Director Área ioba Fundación Uva	Firmado	07/10/2024 13:26:05
Observaciones		Página	7/8
Url De Verificación	https://portal.sede.uva.es/validador-documentos?code=v0U0DH8vSE%2FD2DQpUCQ1mA%3D%3D		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



Código Seguro De Verificación	wmXt5KLuwC7BvbAX/16E6w==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Yolanda Mangas Jimenez - Directora Área Administración Fundación Uva	Firmado	08/10/2024 15:18:43
Observaciones	Sonia Merino Roman	Firmado	08/10/2024 12:06:40
Url De Verificación	https://portal.sede.uva.es/validador-documentos?code=wmXt5KLuwC7BvbAX%2F16E6w%3D%3D		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		





A modo de resumen la puntuación es:

Crterios:	Puntuación máxima	ILUNION CEE CONTACT CENTER, S.AU
Características técnicas	28	28
Plan de trabajo	14	14
Gestión de calidad	8	8
TOTAL	50	50

En Valladolid a la fecha de la firma electrónica

Fdo. Juan Francisco Borreguero Fernández
Director de gestión del área IOBA

Código Seguro De Verificación	v0U0DH8vSE/D2DQpUCQ1mA==	Estado	Firmado	Fecha y hora	07/10/2024 13:26:05
Firmado Por	Juan Francisco Borreguero Fernandez - Director Área ioba Fundación Uva	Página	8/8		
Observaciones					
Uri De Verificación	https://portal.sede.uva.es/validador-documentos?code=v0U0DH8vSE%2FD2DQpUCQ1mA%3D%3D				
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).				



Código Seguro De Verificación	wmXt5KLuwC7BvbAX/16E6w==	Estado	Firmado	Fecha y hora	08/10/2024 15:18:43
Firmado Por	Yolanda Mangas Jimenez - Directora Área Administración Fundación Uva	Página	13/13		
Observaciones	Sonia Merino Roman				
Uri De Verificación	https://portal.sede.uva.es/validador-documentos?code=wmXt5KLuwC7BvbAX%2F16E6w%3D%3D				
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).				

