

Nº Expediente:	CG-2021/2801/0003		
Unidad Proponente:	DIRECCIÓN PROVINCIAL MADRID – RAMIREZ DE ARELLANO		
OBJETO del contrato:	SERVICIO TRANSPORTE NO SANITARIO EN LA COMUNIDAD AUTONOMA DE MADRID		
Fecha:	Diciembre/2020	Doc.:	INFORME VALORACIÓN – CRITERIOS SUBJETIVOS (JUICIO DE VALOR)

ANTECEDENTES:

Se procede a examinar la documentación técnica, presentada por las empresas licitantes, conforme a lo recogido en los criterios de adjudicación sometidos a juicio de valor:

Criterios	Puntuación Máxima	
	2. Criterios cuantificables mediante juicio de valor	
<i>2.1 Plan de Organización y Gestión del Servicio</i>	15	
<i>2.2 Recursos Humanos</i>	8	
<i>2.3 Sistema de Gestión de Incidencias Reclamaciones</i>	7	

Cuya valoración máxima es de **30 puntos**, ponderables en función de un juicio de valor.

Para poder ser valoradas en estos criterios, las empresas admitidas han presentado una Memoria justificativa en la que deberán reseñarse como mínimo los siguientes aspectos:

2.1 Plan de organización y gestión del servicio: Se valorarán, **con un máximo de 15 puntos**, los siguientes aspectos:

Se deberá aportar el plan de organización de la empresa en el cual se evaluarán los siguientes aspectos:

- Sistema de recepción de llamadas y avisos.
- Procedimiento desde la recepción de la solicitud, comunicación con los conductores de los vehículos.
- Gestión y planificación de los traslados, tanto programados como urgentes.
- Configuración de rutas.
- Descripción del equipo técnico disponible para coordinar y ejecutar el servicio.
- Accesibilidad a un dispositivo de localización y gestión de flotas. Se valorará que el licitador disponga de una plataforma informática que permita:
- Sistema de acceso remoto para IBERMUTUA, en tiempo real, para poder acceder a la información del estado de sus servicios.
- El posicionamiento geográfico de los vehículos operativos en cada momento.
- Visualización de la posición de la hora de recogida y llegada del paciente.
- Visualización del histórico de servicios con indicación del punto de origen y destino, hora prevista, hora efectiva, hora de llegada, km. realizados en cada trayecto, importe de cada trayecto.

2.2 Recursos humanos. Se valorarán, **con un máximo de 8 puntos**, los siguientes aspectos:

- Se describirá el equipo técnico disponible para la coordinación del servicio. Se deberán indicar los perfiles establecidos para:
- Conductores/as. Deberá indicar cantidad (número de personas para cada perfil) y calidad del personal (experiencia en el puesto, formación). De 0 a 3 puntos.
- La persona encargada de coordinar la ejecución del contrato, la gestión de quejas y la remisión de información. De 0 a 2 puntos.
- La persona que coordine los servicios técnicos para dar respuesta a las solicitudes de vehículos. De 0 a 2 puntos.
- La persona encargada de la administración y contabilidad disponible en horario de oficina. De 0 a 1 puntos.

2.3 Sistema de gestión de las incidencias y reclamaciones. Se valorarán, **con un máximo de 7 puntos**, los siguientes aspectos:

- Descripción de la sistemática para la recepción, gestión y resolución de incidencias (averías, retrasos, etc.), indicando de manera completa el circuito, incorporando ejemplos para la tramitación de las incidencias.
- Se valorará la existencia de un sistema informático de planificación del servicio permita que IBERMUTUA pueda registrar, vía web, las incidencias y reclamaciones, figurando la fecha, hora y usuarios del registro, así como la fecha, hora y usuario encargado de la incidencia y la resolución adoptada.
- Descripción de la sistemática para la recepción, gestión y resolución de reclamaciones. Se valorará la existencia de encuestas de satisfacción del cliente y la existencia de un circuito de quejas, reclamaciones y sugerencias.

VALORACIÓN:

Se valoran las siguientes ofertas:

- CELERING
- U.T.E. IRUBUS-IBL
- JOINUP
- RADIO TAXI GREMIAL
- RADIO TAXI MADRID
- SERVICAR 25
- UTE AUTOS NOROESTE – RENT A VAN MB

Se valoran a continuación las memorias presentadas por las 7 empresas presentadas

VALORACION OFERTAS EXPEDIENTE Nº 2021/2801/003			
EMPRESA		CELERING	
CRITERIO / REQUISITO		PUNTOS	OBSERVACIONES
CRITERIO	VALORACION TOPE	VALORACIÓN	DESCRIPCIÓN
2.1 PLAN DE ORGANIZACIÓN Y GESTION DEL SERVICIO	15	15	Los medios materiales y técnicos ofertados por la licitadora cubren ampliamente los requisitos indicados por Ibermutua en su Pliego de Prescripciones Técnicas
2.2 RECURSOS HUMANOS	8	6.5	No desarrollada la tipología del plan de formación que se facilita a los conductores
2.3 SISTEMA DE GESTION DE INCIDENCIAS Y RECLAMACIONES	7	6	Descripción escasa de la sistemática en la gestión y resolución de reclamaciones una vez han generado el ticket
PUNTUACION TOTAL		27.5	

VALORACION OFERTAS EXPEDIENTE Nº 2021/2801/003			
EMPRESA		U.T.E. IRUBUS-IBL	
CRITERIO / REQUISITO		PUNTOS	OBSERVACIONES
CRITERIO	VALORACION TOPE	VALORACIÓN	DESCRIPCIÓN
2.1 PLAN DE ORGANIZACIÓN Y GESTION DEL SERVICIO	15	15	Los medios materiales y técnicos ofertados por la licitadora cubren ampliamente los requisitos indicados por Ibermutua en su Pliego de Prescripciones Técnicas
2.2 RECURSOS HUMANOS	8	7	No especifica un referente en la coordinación de los servicios técnicos, gestión a través de un equipo.
2.3 SISTEMA DE GESTION DE INCIDENCIAS Y RECLAMACIONES	7	6.5	Indica la "posibilidad" del sistema informático de registro de incidencias/reclamaciones con información de fecha y usuario responsable de la gestión y resolución, lo que indica que actualmente no dispone de ello
PUNTUACION TOTAL		28.5	

VALORACION OFERTAS EXPEDIENTE Nº 2021/2801/003			
EMPRESA		JOINUP	
CRITERIO / REQUISITO		PUNTOS	OBSERVACIONES
CRITERIO	VALORACION TOPE	VALORACIÓN	DESCRIPCIÓN
2.1 PLAN DE ORGANIZACIÓN Y GESTION DEL SERVICIO	15	14	No desarrolla como se realizaría la gestión y planificación de los traslados, ni cómo se configurarían las rutas.
2.2 RECURSOS HUMANOS	8	6.5	No se especifica ni experiencia ni formación de los conductores que estarían a disposición del contrato
2.3 SISTEMA DE GESTION DE INCIDENCIAS Y RECLAMACIONES	7	5.5	No hace referencia a la existencia de sistema informático para el registro de incidencias y reclamaciones
PUNTUACION TOTAL		26	

VALORACION OFERTAS EXPEDIENTE Nº 2021/2801/003			
EMPRESA		RADIO TAXI GREMIAL	
CRITERIO / REQUISITO		PUNTOS	OBSERVACIONES
CRITERIO	VALORACION TOPE	VALORACIÓN	DESCRIPCIÓN
2.1 PLAN DE ORGANIZACIÓN Y GESTION DEL SERVICIO	15	5	No se facilita ninguna plataforma que permita acceso remoto a IBM, que indique el posicionamiento del vehículo, que facilite informes con históricos de servicios, ni que nos permita gestiones de solicitudes telemáticas, tampoco se hace ninguna descripción de la configuración de rutas
2.2 RECURSOS HUMANOS	8	3	No se especifica ni experiencia ni formación de los conductores que estarían a disposición del contrato, ni se facilita un coordinador de ejecución del contrato ni coordinador de servicios Técnicos
2.3 SISTEMA DE GESTION DE INCIDENCIAS Y RECLAMACIONES	7	0	No realiza ninguna descripción de la sistemática de recepción, gestión y resolución de incidencias, no informa de la existencia de encuestas de satisfacción así como no describe ningún sistema informático de planificación de servicio con registro de reclamaciones.
PUNTUACION TOTAL		8	

VALORACION OFERTAS EXPEDIENTE Nº 2021/2801/003			
EMPRESA		RADIO TAXI MADRID	
CRITERIO / REQUISITO		PUNTOS	OBSERVACIONES
CRITERIO	VALORACION TOPE	VALORACIÓN	DESCRIPCIÓN
2.1 PLAN DE ORGANIZACIÓN Y GESTION DEL SERVICIO	15	10	No se detalla el funcionamiento de la plataforma ni las posibilidades que da, por lo que se desconoce si es posible tener el acceso remoto, al posicionamiento geográfico, el histórico de servicios, etc.
2.2 RECURSOS HUMANOS	8	7	Falta concreción en la experiencia de los conductores, así como en el plan formativo.
2.3 SISTEMA DE GESTION DE INCIDENCIAS Y RECLAMACIONES	7	4	No hace referencia a la existencia de sistema informático para el registro de incidencias y reclamaciones. No detalla la sistemática de gestión y resolución, no detalla si hay encuestas de satisfacción ni cómo se pueden valorar los servicios.
PUNTUACION TOTAL		21	

VALORACION OFERTAS EXPEDIENTE Nº 2021/2801/003			
EMPRESA		SERVICAR 25	
CRITERIO / REQUISITO		PUNTOS	OBSERVACIONES
CRITERIO	VALORACION TOPE	VALORACIÓN	DESCRIPCIÓN
2.1 PLAN DE ORGANIZACIÓN Y GESTION DEL SERVICIO	15	11.5	No se detalla el funcionamiento de la plataforma ni las posibilidades que da, por lo que se desconoce si es posible tener el acceso remoto, No se especifica cómo se gestionan las solicitudes ni cómo se confeccionarían las rutas, ni si hay posibilidad de obtener información de histórico de servicios.
2.2 RECURSOS HUMANOS	8	5.5	No se detalla el plan de formación de conductores, ni las personas encargadas de la coordinación, ejecución y posterior facturación (administración) del contrato.
2.3 SISTEMA DE GESTION DE INCIDENCIAS Y RECLAMACIONES	7	4	No se detalla la sistemática de recepción, gestión y resolución de reclamaciones, ni si existen encuestas de satisfacción, ni cómo gestionar reclamaciones vía web
PUNTUACION TOTAL		21	

VALORACION OFERTAS EXPEDIENTE Nº 2021/2801/003			
EMPRESA		UTE AUTOS NOROESTE – RENT A VAN MB	
CRITERIO / REQUISITO		PUNTOS	OBSERVACIONES
CRITERIO	VALORACION TOPE	VALORACIÓN	DESCRIPCIÓN
2.1 PLAN DE ORGANIZACIÓN Y GESTION DEL SERVICIO	15	13	No se detalla la posibilidad que tiene Ibermutua de obtener información de histórico de servicios u otro tipo de informes.
2.2 RECURSOS HUMANOS	8	6.5	Aunque se detallan las fichas de los distintos puestos de trabajo requeridos en la licitación, no se especifican personas concretas y no se delimita el responsable de coordinar los servicios técnicos.
2.3 SISTEMA DE GESTION DE INCIDENCIAS Y RECLAMACIONES	7	5	No se detalla suficientemente cual es la sistemática de recepción, gestión y resolución de reclamaciones, ni cuál es el circuito de quejas, reclamaciones y sugerencias.
PUNTUACION TOTAL		24.5	

RESUMEN

El cuadro resumen general con todas las puntuaciones obtenidas es el siguiente:

EMPRESA	Criterio nº 2.1	Criterio nº 2.2	Criterio nº 2.3	TOTAL
CELERING	15	6.5	6	27.5
U.T.E. IRUBUS-IBL	15	7	6.5	28.5
JOINUP	14	6.5	5.5	26
RADIO TAXI GREMIAL	5	3	0	8
RADIO TAXI MADRID	10	7	4	21
SERVICAR 25	11.5	5.5	4	21
UTE AUTOS NOROESTE – RENT A VAN MB	13	6.5	5	24.5

Fdo.: D^a Amalia Jiménez Narros