

<b>Nº Expediente:</b>	<b>CG-2023/3316/0016</b>		
<b>Unidad proponente:</b>	<b>DIRECCIÓN TERRITORIAL NORTE</b>		
<b>OBJETO del contrato:</b>	<b>SERVICIO DE MENSAJERÍA, VALIJA, TRANSPORTE Y GESTIÓN DE CORRESPONDENCIA EN LOS CENTROS DE LA DT NORTE DE IBERMUTUA.</b>		
<b>Fecha:</b>	<b>MAYO/2023</b>	<b>Doc.:</b>	<b>INFORME DE VALORACIÓN TÉCNICA</b>

## INFORME DE VALORACIÓN TÉCNICA

Expediente CG-2023/3316/0016 Servicios de valija, transporte de paquetería y correo desde los Centros de la Territorial Norte y la sede de los Servicios Centrales en Madrid. Los trabajos objeto de contrato consistirán en la recogida, tramitación, custodia, transporte y entrega en el domicilio de los destinatarios, en los centros de Ibermutua o en las oficinas de Correos (correspondencia postal) de los envíos de documentación, cartas y paquetería generada en los centros de la Dirección Territorial Norte de Ibermutua, así como los servicios complementarios o adicionales demandados, incluida la devolución de los envíos, cuando no pueda efectuarse la entrega al destinatario y el retorno de los albaranes de envío.

### Introducción

Las ofertas técnicas que se han recibido sobre este expediente, después de finalizar el plazo de entrega de ofertas el día 28 de abril de 2023, son de las siguientes empresas:

- **OF SERVICE BTP, S.L.**

Según el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares (PCAP) están pendientes de valorar dos criterios:

**1.1 Precio: cuya ponderación será de 85 puntos.**

**2.1. Logística, Medios materiales y seguimiento: Se valorará hasta con 15 puntos.**

En este informe técnico se valorará el apartado 2.1. relativo a los juicios de valor. Las empresas licitadoras, para poder ser valoradas en este apartado, deberán presentar una Memoria justificativa sobre la prestación del servicio.

**Método de valoración:** Se valorarán los procedimientos propuestos por el licitador en el que se explique el servicio, con referencias expresas a los puntos que se requieren en el Pliego de prescripciones técnicas:

- Relación de los recursos humanos y materiales e instalaciones de las que disponen para ejecutar el servicio objeto del contrato, indicando cómo se

consigue la cobertura del servicio (empleados, centros de trabajo, vehículos de transporte...).

- Implantación del servicio.
- Recogida.
- Distribución.
- Entrega.
- Método para el seguimiento de los envíos.
- Detección de incidencias por arte del adjudicatario.
- Trazabilidad del servicio: seguimiento de un envío desde su solicitud hasta su facturación.
- Servicio atención al cliente y usuarios: Se valorará capacidad y las herramientas de las que disponga el servicio de atención al cliente y usuarios para atender adecuadamente las consultas /incidencias. Recursos humanos y herramientas destinados al servicio de atención al cliente y usuarios.
- Procedimientos aplicados al servicio de atención al cliente y usuarios. Procesos para el trato de incidencias.
- Vías de comunicación a disposición de Ibermutua para contactar con el interlocutor del servicio.
- Compromiso de plazos de respuesta y de solución a las incidencias detectadas.
- Políticas y medidas implantadas por el licitador que garanticen la confidencialidad del contenido de los envíos manipulados durante la prestación del servicio.
- Sistema de medición de los plazos de entrega y resultados obtenidos en los últimos ejercicios.

La Memoria presentada se valorará de la siguiente manera:

1. Cuando los medios descritos aporten notable valor a la ejecución del contrato: 15 puntos
2. Cuando los medios descritos aporten moderado valor a la ejecución del contrato: 10 puntos
3. Cuando los medios descritos aporten escaso valor a la ejecución del contrato: 5 puntos
4. Cuando no se describan los medios o los mismos resulten insuficientes para la ejecución del contrato: 0 puntos
5. Cuando los medios no superen a los exigidos en el pliego: 0 puntos

No obstante lo anterior, cuando una propuesta deba valorarse por encima de cualquiera de los tramos indicados pero sin alcanzar el tramo superior, se incrementará la puntuación que le corresponda con un punto y medio (1,5) más.

La oferta técnica presentada por el mencionado licitador, en el Anexo IV.1. “Memoria expositiva de los criterios sometidos a juicio de valor” incluye un documento de 13 páginas, a simple cara, en tamaño DIN-A4, incluyendo la portada, numerado y con un índice, en el que se especifican cada uno de los apartados de la cláusula 19.2.1 del cuadro de características, por lo que da cumplimiento a los requisitos formales de la memoria contenidos en los pliegos de cláusulas administrativas particulares que rigen la licitación.

El índice del documento se asemeja a los aspectos requeridos, aunque no en su totalidad. Incluye un error al mencionar otra empresa (Viesgo) distinta a este licitante.

En su presentación, OF SERVICE BTP, S.L., (en adelante BTP), manifiesta ser una empresa especializada en la prestación de servicios pre/post-postales, Marketing Directo, transporte y mensajería, servicios logísticos de almacenes, auxiliares, archivo y gestión documental y servicios de comunicación multicanal, constituida en 1988. Presta sus servicios desde su condición de Agencia Comercial de Correos e indica disponer de instalaciones apropiadas para la prestación del servicio licitado. Cuenta con sede central (Plataforma Logístico Postal) en Gijón, contando con delegación en Valladolid.

**Correo Postal:** Se compromete a realizar la recogida de correspondencia en los puntos especificados en el expediente, clasificación, generación de las notas de entrega sobre modalidad de franqueo pagado y la ejecución de las valijas correspondientes. La recogida de la correspondencia sería diaria (de lunes a viernes) en cada uno de los puntos indicados en un horario entre las 14:00h y 15:00h. El servicio, además de la recogida del correo, abarca:

- Pesado individual de las cartas.
- Clasificado por zonas de distribución de Correos.
- Cumplimentación de listados en la web de Correos (FP)
- Depósito en las oficinas de Correos o plataformas habilitadas del Grupo.
- Retorno de listados sellados a Ibermutua.

El servicio de recogida de correspondencia, llegará diariamente a sus instalaciones, depositándolo en Correos al día siguiente.

**Sistema de valijas:** Se harán a través de un partner del Grupo Correos (CEX –Correos Exprés), para las delegaciones de Madrid, Santander, Bilbao, Navia y Tineo. Para llevar a cabo este servicio, se entregarán dos bolsas por cada delegación de las características solicitadas y llevarán incluidas cada una de ellas un sistema de cierre con candado para preservar la confidencialidad del contenido en cada momento.

La entrega de las valijas y de la paquetería enviada, se entregará al día siguiente hábil de la recogida. Días hábiles, de lunes a viernes.

**Método para el seguimiento de los envíos:** Llamada de teléfono o email a los interlocutores definidos. Tiempo máximo comprometido de respuesta 1 hora. Soporte 8 x 5.

**Servicio de atención al cliente:** Se asignará un contacto directo para el proyecto. Recepción de llamadas a través de centralita (o alternativamente email) y se le habilitará la posibilidad de

derivar la consulta a cualquier departamento de la empresa que necesite el cliente, facturación, logística, coordinación... Tiempo máximo de respuesta 1 hora. Soporte 8 x 5.

### **Gestión, interlocución y coordinación con Ibermutua.**

- **Fijación de reunión inicial.** Se propone una reunión inicial para fijar criterios y medios de interlocución, y procesos de comunicación, validación y estructura/fijación de especificaciones.

- **Competencias Jerarquizadas** Los trabajos se desarrollarán bajo el mando del Director de Proyecto, interlocutor directo con Ibermutua y se ejecutarán bajo la supervisión de la Dirección de Producción. La totalidad del proyecto y el desarrollo de instrucciones de trabajo o procesos productivos serán supervisada y, finalmente, aprobada por el Director de Calidad, que actuará al mismo nivel jerárquico que los dos últimos.

- **Interlocutores Válidos y responsable del proyecto.**

Indican los nombres y datos del Responsable del Proyecto: Coordinador y supervisión, del Interlocutor en el Área Comercial Responsable del Proceso de producción, del Interlocutor en el Área Logística y de interlocutores operativos.

**Gestión de Incidencias.** Habrá una persona de BTP, encargada de solucionar los posibles retrasos que puedan ocasionarse en las recogidas y/o entregas y se comunicará a IBERMUTUA cualquier incidencia que se pueda detectar en la ejecución de los procesos de producción.

**Emisión de informes.** Trimestrales (para su análisis con los responsables de departamento) y Semestrales / Anuales (análisis con dirección).

### **Recursos humanos.**

**Personal propio:** se dispondrá de una persona por cada ruta de Asturias (Gijón, Oviedo y Avilés), con una furgoneta para cada una de ellas y realizar la recogida de correspondencia, todos los días de la semana. Para la recogida de correspondencia de Navia, se utilizará el sistema de reparto de la empresa Correos Exprés (2 días a la semana).

La responsabilidad de los trabajadores en todos los órdenes jurídico-legales será de BTP, comprometiéndose al cumplimiento de las leyes y disposiciones vigentes en materia de Relaciones Laborables, Seguridad Social y cualquier otra de carácter general o específico establecido en el presente Contrato.

Relaciona los profesionales especificado formación y experiencia.

**ERP – Programa de Gestión.** Los servicios se gestionarán a través de un ERP propio de BTP, donde se registra todo el ciclo completo de gestión de sus trabajos (presupuesto, orden de trabajo, flujos por departamentos, facturación, contabilidad). Se encuentra integrado con los programas y herramientas de Correos.

## Sistemas de control y seguridad.

**Políticas y medidas implantadas confidencialidad:** Para garantizar la confidencialidad de los documentos a trasportar en el caso de las valijas, se dispondrá de bolsas de plástico rígido con candado.

Para garantizar una correcta gestión de los Datos de Carácter Personal disponen del software **Inizias LOPD**.

Sus instalaciones cuentan con los siguientes sistemas de seguridad:

- Cámaras de video vigilancia externas e internas
- Sensores de movimiento
- Alarma
- Vigilancia las 24 horas

Los equipos informáticos cuentan con sistema de control de acceso y limitación de intentos fallidos, Firewall y antivirus, sistemas de alimentación ininterrumpida de energía eléctrica. Los equipos que manejan o contienen datos de carácter personal están ubicados en zona de acceso restringido. Realizan copia de seguridad diaria del servidor en discos alternativos y custodiados en dependencias de acceso restringido en el exterior de la nave. Utilizan el Protocolo SFTP (*Security File Transfer Protocol*) en sus comunicaciones y cabe la posibilidad de utilización del Cifrado por PGP (*Pretty Good Privacy*).

La gestión de PRL se realiza de forma interna, con apoyo de un servicio externo (Cualtis).

Btp cuenta con un sistema de gestión que integra e incorpora los requerimientos ISO tanto a nivel de gestión de Calidad (ISO 9001) y Medio Ambiente (ISO 14.000).

Resumen de la Valoración:

Oferta	Cumplimiento de requisitos	Puntos
OF SERVICE BTP, S.L.	<p>En la memoria aportada se aprecia que el licitador cumple con los requisitos exigidos en los pliegos y su oferta se considera suficiente para la prestación del servicio objeto del contrato.</p> <p>Se echa en falta una herramienta informática, o plataforma web, de interacción entre el proveedor y el cliente que facilite la gestión de los envíos, el seguimiento y entrega de los mismos. Con ella, se podrían notificar incidencias y agilizar su tramitación y solución. Asimismo, debería de permitir extraer información y estadísticas de los servicios prestados.</p> <p>Por ello, la valoración, sin alcanzar el máximo de excelencia, se valora en: 11,5 puntos.</p>	11,5

Oviedo, 2 de mayo de 2023