

**CONTRATACIÓN POR PROCEDEMENTO ABERTO DO SERVIZO DE INFORMACIÓN CIDADÁ A TRAVÉS DO TELÉFONO 010****Informe criterios avaliados mediante xuízo de valor:**

Con data 2 de agosto de 2017, a mesa de contratación remite o expediente 3574/321, para informe con relación ao sobre B, das ofertas presentadas.

As ofertas sometidas a informe son as presentadas polas empresas:

1. CONTACTNOVA, S.L.
2. CLECE, S.A.
3. GRUPO NORTE AGRUPACION EMPRESARIAL DE SERVICIOS, S.L.
4. OSVENTOS INNOVACIÓN EN SERVICIOS, S.L.

Conforme establece o prego de cláusulas administrativas no Anexo II, FOLLAS DE CARACTERÍSTICAS DO CONTRATO (FEC), cláusula 8 CRITERIOS DE ADXUDICACIÓN, apartado A) CRITERIOS AVALIABLES MEDIANTE XUIZO DE VALOR: valoraranse con ata 15 puntos:

1.-Control de calidade: valorarase con ata 10 puntos

Metodoloxía: 5 puntos

Recursos adicados: 5 puntos

2.- Características funcionais do proxecto: valorarase con ata 5 puntos

Plan de formación: 2 puntos

Plan de prestación do servizo: 3 puntos

Conforme as propostas presentadas as valoracións das mesmas é a seguinte:

1.- Control de calidade: Valorarase ata un máximo de 10 puntos

Metodoloxía: 5 puntos

Recursos dedicados: 5 puntos

	CONTACTNOVA, S.L.	CLECE, S.A.	GRUPO NORTE AGRUPACION EMPRESARIAL DE SERVICIOS, S.L.	OSVENTOS INNOVACIÓN EN SERVICIOS, S.L.
Metodoloxía	- Baseadas na aplicación das normas: - ISO 9001:2008 - ISO 10002 (Xestión de reclamacións) - Plan de calidade desenvolvido para o servizo - Estudo de indicadores, conforme á carta de servizos de Atención Cidadá - Indicadores de calidade ampliados relacionados co servizo e niveis de calidade - Ferramentas de xestión de reclamacións da empresa, ben estruturado e definido, con servizo de xestión de calidade independente do servizo - Evaluación anual do grado de satisfacción co servizo - Ferramenta de xestión de queixas complementario do actual do concello, con equipo de apoio independente do obxecto de concesión fora de horario do servizo - Protocolos de atención telefónica e de internet definidos e estruturados - Sistema de control documental bo, acorde as necesidades - Enquisa anual de calidade con 300 enquisas telefónicas, ben definida.	- Baseadas na aplicación das normas: - ISO 9001:2015 - ISO 14001:2015 - ISOMEC 270012:2013 - Elaboración dun modelo de xestión e avaliación adaptado ó servizo por: - Manual de operador. - Procedementos de coordinación. - Plan de supervisión - Ferramentas de monitorización para auditorías de chamadas en dous niveis inicial e de seguimento (semanal e mensual) - Catro niveis de avaliación: - Habilidades comunicativas - Cumprimento de expectativas - Coñecemento das ferramentas do servizo. - Niveis de resolución - Cumprimento de obxectivos de calidade - Dúas enquisas de satisfacción durante o contrato, unha cada dous anos - Protocolos de substitución de persoal definidos correctos.	- Informes mensuais de actividade e de monitorización. - Elaboración dun Plan de calidade adaptado ó servizo, moi desenvolvido e detallado por módulos, baseado en: - Procesos estratéxicos - Formación e concienciación - Indicadores de calidade. - Ferramentas de seguimento e monitorización da calidade na atención á cidadanía moi ben definidas, e adecuadas ás necesidades de funcionamento do servizo - Evaluación trimestral dos niveis de satisfacción: - Do Concello, mediante entrevista. - Dos usuarios/as por enquisa telefónica. - Plan de mellora permanente do servizo moi desenvolvido e estruturado - Avaliación anual externa da calidade: - Cidadáns usuarios do 010. - Cidadáns non usuarios. - Organismos implicados na resolución de trámites do servizo	- Evaluación semestral baseado en ferramentas de avaliación adecuadas: - Postos de traballo. - Contidos do servizo - Desenvolvemento individual - Evaluación continua do desenvolvemento
Conclusións	Proposta moi completa, adecuada e conforme ás necesidades de calidade do servizo e encaminada ao cumprimento e mellora dos niveis de calidade establecidos na carta de servizos de atención cidadá	Boa proposta, adecuada ás necesidades e con adecuación as características que lle son propias ó servizo e conta co so soporte das certificacións de calidade	Proposta moi completa, moi desenvolvida e dirixida o servizo obxecto do contrato, seguimento da calidade alto e ben estruturado	Boa proposta, aínda que escasa no seu detalle, moi dirixida á calidade do servizo desde os posos de traballo, a nivel colectivo e individual e conta co so soporte das certificacións de calidade
Valoración	4,75	3,75	4,75	3,00
Recursos dedicados	Equipa de Xestión da calidade: - Responsable de calidade Equipa de supervisión e coordinación: - 1 Responsable. - 3 Supervisores Equipa de Coordinación de apoio a reclamacións: - 2 técnicos auxiliares Ferramenta de xestión web de reclamacións	Técnico en sistemas de calidade	Equipa multidisciplinar composta por: - Técnicos consultores. - Teooperadores especializados en enquisas	Equipa de supervisión e coordinación: - 1 Responsable de conta. - Responsable de calidade - Xestión de RRHH e formación Ampliación de medios de contacto co responsable do servizo, de xestión de tarefas e de incidencias por web. Incorporación dunha ferramenta de axuda a persoas con capacidade auditiva o da fal reducida.
Conclusións	Proposta moi completa e adecuada para o cumprimento do plan de calidade	Proposta suficiente e adecuada para o cumprimento do plan de calidade	Proposta completa e adecuada para o cumprimento do plan de calidade	Proposta moi completa e adecuada para o cumprimento do plan de calidade
Valoración	4,75	3,00	4,50	4,75
TOTAL CONTROL DA CALIDADE	9,5	6,75	9,25	7,75



Copia auténtica do orixinal - Concello de Vigo

Expediente 3574/321

Data impresión: 03/08/2017 12:13

Páxina 1 de 2

Código de verificación: 28E24-34E34-8848C-E34D5

Pode validar e/ou obter copia electrónica do documento utilizando o código QR da esquerda ou o código de verificación na dirección da sede electrónica <http://www.vigo.org/csv>



2.- Características funcionais do proxecto: valorárase con ata 5 puntos

	CONTACTNOVA, S.L.	CLECE, S.A.	GRUPO NORTE AGRUPACION EMPRESARIAL DE SERVICIOS, S.L.	OSVENTOS INNOVACIÓN EN SERVICIOS, S.L.
Plan de formación: 2 puntos	Definido no plan de RRHH e formación inicial: - Formación inicial adecuada de 112 horas/ano - Formación continua 65 horas/ano. Instauración dun protocolo de violencia de xénero.	Detección de necesidades, mediante un análise inicial do persoal existente, ben definido e estruturado. Plan de formación: - Formación inicial adecuada de 50 horas/ano - Formación continua 40 horas/ano. - Sensibilización en materia de igualdade e conciliación 2 horas/ano. A formación inclúe a de Prevención de Riscos Laborais	Plan de formación anual bo, adecuado e con actualizacións mensuais en función dos resultados dos informes de calidade e servizo Plan de formación: - Formación inicial adecuada de 40 horas/ano - Formación semestral continua 25 horas/ano. Non prevé a formación en Riscos laborais, aínda que a ten en conta no proceso de apoio externo ó servizo	Plan de formación: - Formación inicial moi boa: - Teórica de 80 horas - Práctica de 40 horas. - Formación ben desenvolvida baseada nas necesidades, e con detalle dos cursos propostos. A formación inclúe a de Prevención de Riscos Laborais
Plan de prestación do servizo: 3 puntos				
Conclusións	Plan moi completo de desenvolvido, adecuado ás necesidades de formación inicial e continua do persoal, agás no relacionado coa PRL	Plan moi completo de desenvolvido, adecuado ás necesidades de formación inicial e continua do persoal	Plan moi completo de desenvolvido, adecuado ás necesidades de formación inicial e continua do persoal, agás no relacionado coa PRL	Plan moi completo de desenvolvido, adecuado ás necesidades de formación inicial e continua do persoal.
Valoración	1,75	1,80	1,75	1,85

Plan de prestación do servizo	Plan de transición moi ben estruturado e definido (Coñecemento, Preparación medios e inicio do servizo) Proceso de selección de persoal bo conforme o plan da empresa, ben definido na oferta Xestor de conta da entidade, e interlocutor ante o responsable do concello, ademais do responsable do servizo Dimensionamento da equipa de atención telefónica: - 1 Responsable. - 6 Teleoperadoras. - 2 Auxiliares administrativas Dimensionamento da equipa de apoio: - 1 Coordinador/a. - 16 Teleoperadoras/as. - 2 Auxiliares administrativas Metodoloxía de avaliación do persoal, adecuado ás necesidades Control de presenza e asistencia propio.	Plan de transición ben estruturado e definido (Presentación, Coñecemento individual e Seguimento) Manual de xestión operativa, adaptado ás necesidades do servizo a prestar. Xestor de conta da entidade, e interlocutor ante o responsable do concello, ademais do responsable do servizo Dimensionamento da equipa de atención telefónica: - 1 Responsable. - 6 Teleoperadoras. - 2 Auxiliares administrativas Dimensionamento correcto e adecuado conforme ás necesidades e horarios de atención telefónica e xestión administrativa. Estudio individualizado da ergonomía e do equipamento dos postos Equipa de apoio externo fuera da comunidade.	Proceso de selección de persoal moi bo detallado, modulado e conforme o plan da empresa, ben definido na oferta Plan de contingencias e substitucións moi bo, realista e adaptado o servizo Dimensionamento da equipa de atención telefónica: - 1 Responsable. - 6 Teleoperadoras. - 2 Auxiliares administrativas Dimensionamento correcto e adecuado conforme ás necesidades e horarios de atención telefónica e xestión administrativa. Dimensionamento da equipa de apoio: - 1 Xerente operacións. - Departamento de soporte (diseño, operativa, prevención) Control de presenza e xestión de persoal propio.	
Conclusións	Excelente proposta de prestación do servizo, con apoio externo da propia organización tanto na atención telefónica como administrativa, ben detallado e moi adecuado.	Excelente proposta de prestación do servizo, con apoio externo da propia organización, aínda que fora da comunidade polo que non se garante a atención en galego, ben detallado e moi adecuado.	Moi boa proposta. Adaptada ás necesidades reais do servizo, e con un proceso de selección de candidatos moi definido e completo	Limitase ó establecido no prego de condicións
Valoración	2,85	2,80	2,70	0,00
TOTAL Características funcionais do proxecto	4,60	4,60	4,45	1,85

TOTAL VALORACIÓN XUIZO DE VALOR	CONTACTNOVA, S.L.	CLECE, S.A.	GRUPO NORTE AGRUPACION EMPRESARIAL DE SERVICIOS, S.L.	OSVENTOS INNOVACIÓN EN SERVICIOS, S.L.
	14,10	11,35	13,70	9,60

Polo anteriormente exposto a valoración total do apartado Criterios valorable mediante xuízo de valor é a seguinte, xa que aceptanse todas as propostas realizadas:

	CONTACTNOVA, S.L.	CLECE, S.A.	GRUPO NORTE AGRUPACION EMPRESARIAL DE SERVICIOS, S.L.	OSVENTOS INNOVACIÓN EN SERVICIOS, S.L.
Metodoloxía: 5 puntos	4,75	3,75	4,75	3,00
Recursos dedicados: 5 puntos	4,75	3,00	4,50	4,75
Plan de formación: 2 puntos	1,75	1,80	1,75	1,85
Plan de prestación do servizo: 3 puntos	2,85	2,80	2,70	0,00
TOTAL	14,10	11,35	13,70	9,60

Vigo, data sinatura dixital
O xefe de Participación e Atención Cidadá

Francisco J. Gutiérrez Orúe



Copia auténtica do orixinal - Concello de Vigo

Expediente 3574/321

Data impresión: 03/08/2017 12:13

Páxina 2 de 2

Código de verificación: 28E24-34E34-8848C-E34D5

Pode validar e/ou obter copia electrónica do documento utilizando o código QR da esquerda ou o código de verificación na dirección da sede electrónica <http://www.vigo.org/csv>