

Informe de asesoramiento a la mesa de contratación para la valoración de las ofertas presentadas al EXPEDIENTE Nº: **A/SER-002899/2023**, para la contratación del:

“SERVICIO DE TRASLADOS DE PERSONAL SANITARIO PARA PRESTAR ASISTENCIA DOMICILIARIA, para el HOSPITAL GENERAL UNIVERSITARIO GREGORIO MARAÑÓN”.

Se procede al estudio y valoración de la documentación técnica (sobre 2) relativa a los criterios evaluables mediante JUICIO DE VALOR, del procedimiento abierto con pluralidad de criterios, para la contratación del expediente de referencia, al que se han admitido a licitación, por cumplir los requisitos establecidos en el Pliego de especificaciones técnicas, las siguientes empresas:

	Licitadores
1	AUTOS LAVAPIES S.L.
2	TELE TAXI CALL CENTER S.A.
3	IRUBUS S.A.U.

VALORACIÓN:

Criterios evaluables mediante juicios de valor:

Evaluación de la memoria técnica..... hasta 20 puntos.

El objeto de esta memoria técnica será la valoración de la oferta de los licitadores, el conocimiento de los medios humanos y materiales que van a dedicar o adscribir a la ejecución del contrato, el análisis de la concordancia y viabilidad de la oferta presentada por el licitador, así como su utilización para la posterior evaluación y control del servicio a prestar por la empresa adjudicataria.

La memoria técnica deberá contener, como mínimo, los siguientes puntos:

1. Vehículos destinados a la ejecución del contrato. Deberán acreditar la antigüedad del vehículo y su calificación medioambiental.
2. Alternativa que utilizarán en el caso de incrementos de demanda, conflictos sociales, tales como huelgas u otras situaciones que puedan entorpecer la prestación del servicio.
3. Módulo de Trayecto único: Propuesta de Servicio de Traslado.
4. Detalle del número de conductores para la cobertura de los servicios. Características específicas del Conjunto de Conductores destinados al Servicio de traslados.
5. Plan de formación de los conductores. Método de sustitución de los conductores en el caso de ser necesario.
6. Sistema de Programación de Servicios y procedimiento de gestión de incidencias.
7. Compromiso de puntualidad en recogida
8. Perfil profesional y curriculum del interlocutor
9. Características y capacidad de los vehículos (capacidad, climatización, manos libres)
10. Procedimiento de limpieza de vehículos (interior y exterior)

La puntuación de la memoria técnica se hará atendiendo a lo siguiente:

- Excelente: 20 puntos. La memoria técnica supera ampliamente al resto de las memorias presentadas.
- Muy Buena: 15 puntos. La memoria técnica está por encima de la media del resto de ofertas.
- Buena: 10 puntos. La memoria técnica está por debajo de la media del resto de ofertas.
- Regular: 5 puntos. La memoria técnica se ajusta a lo básico y está por debajo de las memorias técnicas presentadas por los licitadores.

De la lectura de la documentación presentada por las empresas licitadoras, la valoración de los puntos a incluir es la siguiente:

AUTOS LAVAPIES, S.L. :

Regular: 5 puntos. La memoria técnica se ajusta a lo básico y está por debajo de la media del resto de ofertas.

ITEM	MEMORIA TÉCNICA	AUTOS LAVAPIES
1	Vehículos	Número adecuado y % de vehículos ECO bajo
2	Plan contingencia	Sí
3	Módulo trayecto único	Por km y minutos
4	Conductores. Número	No especificado, varios por vehículo
5	Conductores. Formación	Plan específico
6	Programación servicios	Kendra
7	Compromiso puntualidad	15 min. urgentes, 10 min programados
8	Interlocutor	Titulado superior, corta experiencia en el sector
9	Características vehículos	No se especifica capacidad ni modelos
10	Limpieza	3-4 por semana

TELE TAXI CALL CENTER S. A. :

Muy buena: 15 puntos. La memoria técnica está por encima de la media del resto de ofertas.

ITEM	MEMORIA TÉCNICA	TELE TAXI CALL CENTER S.A.
1	Vehículos	Gran disponibilidad y % de eco muy alto (> 99%)
2	Plan contingencia	Procedimiento de urgencia, posibilidad externa
3	Módulo trayecto único	No especificado
4	Conductores. Número	Uno por vehículo
5	Conductores. Formación	Plan específico
6	Programación servicios	Alfa6
7	Compromiso puntualidad	10 min., 4 min. urgentes, 0 min. programados
8	Interlocutor	Muy larga experiencia en el sector
9	Características vehículos	Con diversas capacidades
9	Limpieza	Periodicidad no especificada

IRUBUS, S.A.U :

Buena: 10 puntos. La memoria técnica está por debajo de la media del resto de ofertas.

ITEM	MEMORIA TÉCNICA	IRUBUS, S.A.U.
1	Vehículos	Número bajo, flota uniforme gama alta (AudiA4)
2	Plan contingencia	Sí
3	Módulo trayecto único	Por módulos
4	Conductores. Número	Algo escaso (30)
5	Conductores. Formación	Plan específico
6	Programación servicios	Logisplan
7	Compromiso puntualidad	No especificado en trayectos no programados
8	Interlocutor	Titulado superior, experiencia en el sector
9	Características vehículos	Marca Premium (Audi A4)
10	Limpieza	Diaria

VALORACIÓN COMPARATIVA DE CADA APARTADO

1. Vehículos destinados a la ejecución del contrato. Deberán acreditar la antigüedad del vehículo y su calificación medioambiental.

Hay que diferenciar los aspectos cuantitativo y cualitativo. El elevado número de vehículos disponibles por Autos Lavapiés y por Tele-Taxi garantiza un más rápido acceso al recurso por los usuarios en el caso de las solicitudes no programadas que son la gran mayoría en el caso de los traslados médicos.

El número más limitado de vehículos dedicados por Irubus lastra su agilidad en la respuesta. Este déficit operativo no se compensa a nuestro juicio por la uniformidad y alta gama de su flota que quizás tenga mayor valor añadido en otros entornos profesionales.

El porcentaje de vehículos ECO es muy alto tanto en la flota de Tele-Taxi como en la de Irubus y relativamente bajo en la de Autos Lavapiés cuya media de antigüedad es más elevada.

2. Alternativa que utilizarán en el caso de incrementos de demanda, conflictos sociales, tales como huelgas u otras situaciones que puedan entorpecer la prestación del servicio.

Los tres licitadores disponen de un plan de contingencia. En relación con el punto anterior cuanto mayor sea el parque de vehículos dentro de la empresa mayor será su capacidad de responder a picos de demanda o disminuciones en la oferta (huelgas). En el caso de Tele-Taxi se alude a la posibilidad de poder disponer de vehículos y conductores ajenos a la cooperativa en caso de necesidad.

3. Módulo de Trayecto único: Propuesta de Servicio de Traslado.

Autos Lavapiés menciona que este módulo se facturará en base al tiempo y km empleados. Irubus cita la posibilidad de trayecto único pero no especifica su modo de facturación. Dado que desconocemos la oferta económica de ambas no podemos estimar que sistema es más coste/eficiente para el hospital.

4. Detalle del número de conductores para la cobertura de los servicios. Características específicas del Conjunto de Conductores destinados al Servicio de traslados.

El número de conductores es notablemente más elevado en los casos de Autos Lavapiés y Tele Taxi que en el de Irubus (solo 30). En Tele Taxi cada conductor está asociado a un vehículo de forma fija pudiendo en caso de necesidad ser éste utilizado por más de un conductor.

5. Plan de formación de los conductores. Método de sustitución de los conductores en el caso de ser necesario.

Existe un plan de formación en los tres licitadores, así como un mecanismo de sustitución ágil en caso de incidencia.

6. Sistema de Programación de Servicios y procedimiento de gestión de incidencias.

Las tres empresas cuentan con un sistema centralizado de programación de servicios. Se basan en diferentes plataformas informáticas que permiten un control de su flota y la asignación óptima del servicio. Los tres permiten la solicitud del servicio por numerosos medios (móvil, aplicación, web, correo electrónico, etc)

7. Compromiso de puntualidad en recogida

Desde nuestro punto de vista y en base a la forma de trabajo a demanda de los médicos de la Unidad es el punto más importante de nuestra valoración para asegurar la eficiencia del sistema de traslado. Mientras que la labor y por ende los traslados de enfermería son en un alto porcentaje programables, el trabajo de los facultativos no lo es al tener que atender el mismo profesional tanto las visitas en domicilio como las interconsultas que se generan de forma no previsible dentro del hospital y a las que hay que dar respuesta sin dilación.

En los trayectos programados no parece justificable que Autos Lavapiés de un margen de 10 min. de retraso y que el compromiso en los urgentes se vaya a los 15 min. Irubus solo se compromete a la puntualidad en los servicios programados, siendo este el principal defecto que encontramos en su propuesta.

Por el contrario, Tele-Taxi garantiza un máximo de 10 minutos de respuesta en los servicios no programados que se reducen a 4 minutos en los urgentes. Pensamos que esta es su ventaja competitiva más notoria.

8. Perfil profesional y curriculum del interlocutor

La experiencia y formación de los interlocutores propuestos por los licitadores es diferente. Tele-Taxi designa a un profesional con una muy larga trayectoria práctica en el sector pero sin una formación acreditada. Por el contrario, tanto Autos Lavapiés como Irubus cuentan con interlocutores con titulación superior pero con una menor experiencia.

9. Características y capacidad de los vehículos (capacidad, climatización, manos libres)

Los vehículos de las flotas de las tres empresas concursantes cumplen con los mínimos exigibles en cuanto a capacidad, climatización y disponibilidad de conexión. Como hemos apuntado en el apartado 1, Irubus dispone de una flota homogénea y de más alta gama (Audi A4) lo que podría repercutir en el confort y la seguridad de sus ocupantes. Autos Lavapiés no aporta la marca y modelo del vehículo ni indica si dispone de vehículos de mayor capacidad a la requerida (4 + conductor).

La flota de Tele-Taxi está constituida mayoritariamente por vehículos ECO de la marca Toyota lo que es una garantía. Adicionalmente dispone de un número importante de vehículos de mayor capacidad a la estándar lo que puede ser necesario en caso de visitas conjuntas médico/enfermera si se acompañan de personal en formación.

10. Procedimiento de limpieza de vehículos (interior y exterior)

Contemplado por las tres empresas, aunque la única que se compromete a una limpieza diaria es Irubus, espaciando Autos Lavapiés a 3-4 veces por semana y no especificándose una periodicidad concreta en el caso de Tele-Taxi.

PUNTUACIÓN GLOBAL DE CADA LICITADOR

LICITADORES		PUNTUACIÓN OBTENIDA	
1	AUTOS LAVAPIES S.L.	5	Regular
2	TELE TAXI CALL CENTER S.A.	15	Muy buena
3	IRUBUS S.A.U.	10	Buena

COMPARATIVA SIMPLIFICADA de los PUNTOS a EVALUAR en los LICITADORES

ITEM	DESCRIPCIÓN MEMORIA TECNICA	AUTOS LAVAPIÉS	TELE-TAXI	IRUBUS
1	Número de vehículos, antigüedad y calificación ambiental	1756 - 3,5 años - 54% (eco)	952 - 2,2 años - 99% (≥ eco)	33 + 175 < 5 años, 31%
2	Alternativa en caso de incremento de demanda, conflictos sociales (huelgas)	Protocolo de contingencia	Procedimiento de Urgencia (disponibilidad de vehículos externos a la empresa)	Protocolo de contingencia
3	Módulo de trayecto único. Propuesta de traslado	coste por km y tiempo	No se especifica	Citado pero sin especificar
4	Número y características de los conductores	no especificado (varios por vehículo)	952	30 + 175
5	Plan de formación y sustitución de conductores	Plan específico Sustitución < 20 min.	Plan específico Sustitución < 20 min.	Plan específico Sustitución < 20 min.
6	Programación de servicios y gestión de incidencias	KENDRA	ALFA6	WEBFLEET/LOGISPLAN
7	Compromiso de puntualidad en recogida	15 min. urgentes 10 min. programados	10 min. no programados 4 min. urgentes 0 min. programados	5 min. antes en programados
8	Perfil profesional y curriculum del interlocutor	titulado superior experiencia corta	específico experiencia muy larga	titulado superior experiencia media
9	Características de los vehículos	No se especifican modelos	Disponibilidad de vehículos con mayor capacidad (8%)	Audi A4
10	Procedimiento de limpieza de vehículos	al menos 3-4 por semana	según necesidades	diario