



ANEXO INFORMATIVO AL INFORME DE VALORACIÓN DE CRITERIOS TÉCNICOS MEDIANTE JUICIO DE VALOR, SOBRE EL PROCEDIMIENTO “SERVICIO DE INTERPRETACIÓN TELEFÓNICA EN TIEMPO REAL Y TRADUCCIÓN DE DOCUMENTOS VINCULADOS CON LA ASISTENCIA SANITARIA EN CENTROS SANITARIOS DEPENDIENTES DE LA GERENCIA ASISTENCIAL DE ATENCIÓN PRIMARIA DEL SERVICIO MADRILEÑO DE SALUD. Pa s 24-003, ELEVADO A LA MESA DE CONTRATACIÓN CON FECHA 5 DE MARZO DE 2024

Atendiendo al requerimiento realizado por la Mesa de contratación para que se clarifique la puntuación que consta en el informe sobre valoración de las ofertas presentadas en el primer apartado del criterio, se amplía la justificación de valoración, conforme al juicio que merecen a la unidad promotora.

Con objeto de no recargar innecesariamente este anexo, se sobreentiende parte de ser conocedor, por lo explicado en el informe y la lectura de los documentos que corresponden, del pliego de prescripciones técnicas del contrato, criterios de evaluación del pliego de cláusulas administrativas y de las memorias técnicas presentadas por los licitadores.

Es necesario también recordar, con la misma intención simplificadora, que la redacción de las diferentes memorias presentadas es de carácter abierto, por lo que para su valoración hay que trasladar al espíritu de lo que se pretende enjuiciar, el orden de presentación de cada oferta y el conjunto que realiza cada licitador en su memoria. Hay que señalar también que lo correspondiente a la publicidad del servicio lo han incorporado los licitadores a la memoria descriptiva.

Como se indicaba en el informe la valoración que se realiza es una evaluación del conjunto de la memoria presentada. La apreciación de lo ofertado se corresponde con la adecuación de las propuestas y la confianza que estas merecen en tanto que ambas contribuyen a asegurar la mejor prestación del servicio en beneficio de la satisfacción de los usuarios, tanto profesionales como pacientes, y la mejor gestión de la Gerencia Asistencial Primaria.

Valoración de las ofertas

A) Memoria de valor añadido al expediente

El criterio tiene 4 apartados que pueden ser divididos en dos áreas. Los dos primeros puntos requieren describir cómo va a ser la descripción del servicio y un segundo punto, los sistemas de seguridad que garanticen el funcionamiento del servicio. Los otros dos apuntan a la posibilidad de ofrecer mejoras que puedan crear, por encima de lo exigido en pliegos, valor añadido a la prestación del servicio. La valoración de las ofertas no tratan tanto de discriminar si son o no aptas o de calidad, sino cuáles son mejores que el resto presentado. Desde esta perspectiva La puntuación obtenida se ha realizado a partir de comprobar que todas las ofertas plantean formas de acceso y prestación del servicio similares. Todas ellas plantean diferentes herramientas tecnológicas que buscan dar solución a posibles problemas que se pudieran dar



en la prestación del servicio. Todas abordan el problema de garantizar la seguridad de los datos con los compromisos de confidencialidad que se hace con los trabajadores encargados de la traducción. Todas ellas disponen de sistemas de formación para los trabajadores del servicio y todos ellos de manera expresa o incluida en las mejoras a la oferta, presentan lo que ellos entienden que puede suponer una mejora de parámetros de calidad del servicio. Leídas por tanto las memorias, teniendo en cuenta que todas ellas demuestran la capacidad de prestar el servicio conforme a las exigencias del pliego, y valoradas conforme a lo explicado anteriormente, se puntúan conforme a lo siguiente,

1 DUALIA TELETRADUCCIONES S.L. Su oferta se valora como sobresaliente. El motivo de aplicar esta puntuación se fundamenta en la diferencia que a juicio de la Dirección Técnica de Obras, Mantenimiento y Servicios Generales, merece la seguridad que otorga el alojamiento de la de los sistemas de este licitador en la entidad proveedora de servicios telefónicos que utilizan, en la medida que el alojamiento de información y funcionamiento de sistemas se apoyan en una organización más potente y especializada que la que ofrece el resto de ofertas

2 INTERPRET SOLUTIONS

Su oferta se valora como buena. La oferta es técnicamente buena y adecuada. En su mayor parte los planteamientos de acceso y prestación son similares al conjunto, a diferencia de lo explicado para la empresa anterior sobre la seguridad en el funcionamiento de los sistemas precisos para prestar el servicio.

3 SEPROTEC

Su oferta se valora como aceptable. Análogamente a lo presentado en la valoración de las ofertas anteriores, en su oferta se aprecia capacidad para prestar el servicio. La puntuación obtenida se diferencia en la obtenida de las dos empresas anteriores por lo indicado para la empresa DUALIA y también por una mayor inconcreción en la presentación de la oferta. También se fundamenta en la presentación de los tiempos de acceso y porcentaje de llamadas fallidas, aspecto sustancial de la prestación del servicio, por encima de los valores exigidos en pliego.

b) Publicidad del servicio

La valoración de este aspecto de la oferta busca encontrar cuál es la mejor proposición de todas las presentadas. Su alcance atiende a profesionales y a usuarios. El primer apartado requiere que los profesionales conozcan el sistema y su funcionamiento y, en consecuencia, estén en disposición de utilizarlo con normalidad. Llegar a los usuarios también es necesario, de modo que pacientes que puedan tener problemas de acceso o de comunicación de sus necesidades tengan acceso en condiciones de igualdad a los servicios sanitarios con lo que ello significa.

De las ofertas presentadas se ha rechazado valorar el guía de funcionamiento del servicio por que se encuentra incluida entre las obligaciones del pliego de prescripciones técnicas.

Visto lo anterior, se puntúan conforme a lo siguiente:



1 DUALIA TELETRADUCCIONES S.L.

Su oferta se valora como sobresaliente. De modo similar al conjunto presentado de ofertas, presenta la elaboración de tarjetas de funcionamiento del servicio y de códigos de elaboración de idiomas. También la elaboración de carteles dirigidos a publicitar internamente (en los centros de salud) la existencia del servicio. En dos de las ofertas, DUALIA e INTERPRET SOLUTIONS, se presenta la disposición de vídeo informativo a los profesionales en forma de píldoras explicativas. Además de esto, se distinguen en esta oferta como de un alcance indudable para el servicio y para la Gerencia la realización de sesiones formativas a demanda para los profesionales y la comunicación a asociaciones de inmigrantes y ONG esta existencia del servicio y difusión del mismo con cartelería. También pondera a esta puntuación la oferta de disponer de video-traducciones, que permite ampliar el espectro de población a pacientes que se comuniquen mediante lenguaje de signos.

2 INTERPRET SOLUTIONS

Su oferta se valora como buena. Presenta en su oferta ofertas como las descritas anteriormente, diferenciándose en la puntuación por las propuestas reseñadas de la oferta anterior

3 SEPROTEC

Su oferta se valora como aceptable. La oferta presenta medios para publicitar el servicio, pero es mucho más limitada que la presentada por las ofertas anteriores.

Lo que se presenta a la Mesa de contratación para facilitar la comprensión del informe de valoración presentado el 5 de marzo pasado.

Madrid, en la fecha de la firma

DIRECCIÓN TÉCNICA DE OBRAS, MANTENIMIENTO Y SERVICIOS GENERALES
Unidad de control de Operaciones

Fdo.: José Manuel Grande Andueza
Técnico de función administrativa

