



CONSEJERÍA DE VIVIENDA,
TRANSPORTES E INFRAESTRUCTURAS

Este documento se ha obtenido directamente del original que contenía la firma auténtica y, para evitar el acceso a datos personales protegidos, se ha ocultado el código que permitiría acceder al original.



INFORME DE VALORACIÓN DE LOS CRITERIOS OBJETIVOS MEDIANTE JUICIOS DE VALOR PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DENOMINADO "EXPLOTACIÓN DE LA SALA DE CONTROL DEL CENTRO DE INNOVACIÓN Y GESTIÓN DE LA MOVILIDAD (CITRAM) DEL CRTM"

1.- INTRODUCCIÓN.

En el presente informe se analiza y se presenta el resultado de la valoración DE LOS CRITERIOS OBJETIVOS MEDIANTE JUICIO DE VALOR de la única oferta técnica recibida en relación con el expediente de contratación denominado "Explotación de la sala de control del Centro de Innovación y Gestión de la Movilidad (CITRAM) del CRTM".

La documentación técnica analizada es la aportada por la oferta presentada, correspondiente a la entidad ICCA, Ingeniería y Consultoría para el Control Automático S.L. con número de identificación fiscal B-84423979.

En la misma se expone, de manera detallada y pormenorizada, el plan de explotación de CITRAM (compuesto por noventa páginas), que ha sido analizado en base a los criterios definidos en la documentación que rige la licitación, en particular en particular en el apartado 1.9 del PCAP

2.- COMPROBACIÓN DE LA INFORMACIÓN APORTADA

Analizada la Memoria técnica se comprueba que no se ha incluido en la misma información relativa a su oferta económica ni a los criterios evaluables mediante fórmulas

3.- CRITERIOS A VALORAR

De acuerdo con lo expresado en la cláusula 1.9 del PCAP, los Criterios cuya cuantificación depende de un juicio de valor son los siguientes:

9.3 Criterios cuya cuantificación depende de un juicio de valor:

9.3.1 Memoria técnica (0-20 puntos)

El licitador presentará una "memoria técnica" en la que describirá los aspectos que se especifican a continuación, otorgando la máxima puntuación a la oferta que los desarrolle de forma detallada y completa. El resto de las ofertas obtendrán la puntuación que corresponda en función del grado de detalle y completitud de la información requerida en este apartado

1.- Organización general del servicio: (0-12 puntos)

Se describirán, al menos:

o Recursos (personales y materiales) puestos a disposición del contrato con definición de tareas (0-3 puntos)

o Gestión de recursos humanos (organización de turnos rotativos, control horario, régimen disciplinario, protocolos de actuación en caso de bajas/ausencias imprevistas /refuerzos....) (0-3 puntos)

o Protocolos de actuación a aplicar para la gestión operativa del CITRAM (0-4 puntos)

o Cualquier otro aspecto de tipo organizativo de relevancia distinto a los que se enumeran en los subapartados posteriores que sirva para garantizar la consecución de los objetivos del contrato (0-2 puntos)

2.- Sistema de gestión documental: (0-2 puntos):

Se describirá la metodología, herramientas de gestión documental, productos a obtener y recursos humanos a utilizar

3.- Plan de formación (0-2 puntos):

Los licitadores describirán, al menos los siguientes puntos relativos a la formación (tanto la inicial como la continua):

Nº de horas /año y contenido

Distribución teórica 1 práctica

Herramientas y Recursos humanos a utilizar

4.- Sistema de gestión de calidad del servicio (0-2 puntos):

Se describirá la metodología para el seguimiento y evaluación continua del servicio, herramientas de gestión de calidad y recursos humanos a utilizar

5.- Plan de reversión del servicio (0-2 puntos):

Se describirá cómo se piensa garantizar la continuidad del servicio a la finalización del mismo

9.3.2 Plan de gestión de actuaciones ante grandes eventos (0- 10 puntos)

La máxima puntuación se otorgará a las ofertas que presenten una definición completa del plan a desarrollar con el siguiente contenido:

- Recursos asignados para la gestión del evento*
- Protocolos y procedimientos a utilizar para la gestión del mismo*
- Planificación previa al comienzo del evento*
- Gestión multimodal del evento: comunicaciones a realizar, herramientas a utilizar, recursos.*
- Actuaciones post-evento*
- Informes a desarrollar antes, durante y después del evento*

El resto de las ofertas obtendrán la puntuación que corresponda en función del grado de completitud de la información requerida en este apartado

La puntuación total del licitador, que podrá alcanzar hasta un máximo de 100 puntos) será la suma de la puntuación de la totalidad de los criterios descritos anteriormente

4.- VALORACIÓN DE LA OFERTA.

4.1.- Memoria técnica.

4.1.1.-Organización general del servicio:

- Recursos personales y materiales puestos a disposición del contrato con definición de tareas:

La propuesta indica que dispone de las Cartas de Compromiso de los recursos asignados actualmente al contrato, para en el caso de resultar adjudicataria de la presente licitación, continúen dentro del equipo de trabajo y de una manera inmediata realizar las funciones requeridas.

La oferta está muy bien detallada y descrita. También añade la Herramienta de Gestión de Turnos (Plataforma Tamigo) y la Herramienta de Gestión de Incidencias (Mantis).

La organización general del servicio se estructura en tres fases:

Arranque: donde se realizan todas las actuaciones necesarias para la toma de control del servicio desde todos los puntos de vista de gestión, operativa y ejecución.

Pleno Servicio: que supone la asunción total del Catálogo de Servicios y la puesta en marcha del modelo de servicios hasta la finalización del contrato.

Reversión o Devolución del Servicio: donde se realizarán las actuaciones y actividades necesarias para la devolución del servicio a la finalización del contrato cumpliendo los plazos requeridos y asegurando la continuidad del servicio de CITRAM: traspaso de conocimientos, documentación del servicio, protocolos y procedimientos,

Se otorga una puntuación de dos puntos sobre el máximo de tres.

-. Gestión de recursos humanos. Organización de turnos rotativos, control horario, régimen disciplinario, protocolos de actuación en caso de bajas/ ausencias imprevistas/ refuerzos:

La gestión de estos recursos y su organización se plantea de manera adecuada y satisfactoria con lo que el planteamiento inicial parece adecuado.

La oferta describe las principales tareas relacionadas con la Gestión, Coordinación y Supervisión del Equipo, así como los procedimientos internos. Detalla los turnos, permisos, descansos para la explotación, gestión de cuadrantes y guardias, bajas, autorizaciones, gestión de incidencias, etcétera.

Respecto a los turnos se proponen los mismos que los que actualmente están implantados con las rotaciones de personal en los cambios de turnos que han dado resultados satisfactorios.

La organización de la gestión de cuadrantes, guardias, bajas, autorizaciones están resuelto de forma adecuada.

El planteamiento es muy completo.

Se otorga una puntuación de tres puntos sobre el máximo de tres.

-Protocolos de actuación a aplicar para la gestión operativa del CITRAM:

De partida se proponen las rutinas de trabajos habituales que son: seguimientos de GEIS, Incidencias, Mediante Cámaras, Cambios de Topología de la Red de Transportes, Generación de Informes.

La Metodología de trabajo propuesta es:

- Describe la Seguimiento del Sistema de Transporte.
- Gestión operativa de la información multimodal. Revisión de información
- Captación de noticias, incidencias, alertas relativas al Sistema de Transporte a Búsqueda de motivos influyentes en el Transporte Público.
- Gestión del correo de CITRAM y su calendario.
- Publicación de información sobre el sistema de transporte público en tiempo real.
- Reconocimiento de alarmas.
- Revisión de cámaras.
- Introducción de incidencias y/o afecciones en GEIS.

- Mantenimiento y mejora de los procedimientos y protocolos de gestión operativa.
- Planificación, participación y seguimiento de escenarios de alcance intermodal.
- Mantenimiento de la documentación.
- Generación de informes.
- Y otras actividades que serán descritas en capítulos posteriores.

Los informes habituales a realizar propuestos son:

- Informe del Estado del Sistema de Transportes.
- Información diaria Portal Web CRTM.
- Informes de eventos/motivos influyentes.
- Registros Google Calendar
- Informe de análisis de herramientas.
- Informe diario del Estado del Sistema de Transportes. Incluyendo el seguimiento de la contaminación.
- Informe mensual de incidencias y afecciones.
- Informe anual de incidencias y afecciones.
- Informes de incidentes de larga duración (> 1 hora). Incluyendo los arrollamientos.
- Informe de arrollamiento si la duración del incidente es inferior a 1 hora.
- Carga en GEIS del informe de METRO.

Otras propuestas interesantes son la arquitectura del Diario de Sala, Informe del Estado del Transporte.

Proponen las reuniones periódicas de Coordinación. de análisis de eventos de Transporte.

Los protocolos y procedimientos propuestos hacen satisfactoria la propuesta.

Se otorga una puntuación de cuatro puntos sobre cuatro.

-Cualquier otro aspecto de tipo organizativo de relevancia distinto a los que se enumeran en los subapartados posteriores que sirva para garantizar la consecución de los objetivos del contrato:

ICCA propone seguir un Modelo Global e Integrado de Prestación del Servicio con una metodología y mostrando las posibles incidencias o afecciones que se pueden producir.

Uno de ellos es el Plan de Contingencia en el Centro de Respaldo en el que se garantice la continuidad de las operaciones en el caso emergencias, traslado de Sede principal y cualquier otro motivo que se pudiera presentar.

Se otorga una puntuación de un punto de un máximo de dos.

La puntuación del punto 1.1 es de 10 puntos sobre 12.

4. 1.2.-Sistema de gestión documental:

La propuesta que hace el licitador establece una estructura detallada de acuerdo con las necesidades del servicio a realizar.

La gestión documental en CITRAM tiene actualmente dos vertientes, por un lado, la gestión documental de Explotación y Operaciones para dar servicio al Equipo de Sala, y por otro, el apoyo a los Servicios de Mantenimiento, Soporte y Desarrollo como repositorio de la documentación.

La propuesta de ICCA propone que los principales objetivos en la prestación del servicio es evitar la proliferación de múltiples instancias particulares de cada documento, **estableciendo una gestión de la configuración apropiada y basada en el versionado**, unas correctas estructuras y nomenclaturas según tipología de documento y área o servicio al que hace referencia, y cubriendo todo el ciclo de vida de un documento desde su creación hasta su disposición, proponiendo una estructura y tipología de directorios.

Plantea jerarquía de carpetas, nomenclatura, en resumen, una propuesta satisfactoria.

Se otorga una puntuación de dos puntos de un máximo de dos.

4. 1.3.-Plan de formación:

El Plan de Formación se desarrolla en cinco fases, inicialmente indican la situación de partida para detectar las necesidades del personal y los requisitos mínimos de acceso.

La segunda fase será de acción formativa, adaptada a la situación de los usuarios a los que va dirigida.

La tercera fase irá encaminada la formación en las oficinas de CITRAM.

La cuarta servirá para evaluar los resultados del proceso de formación.

La última fase servirá para analizar los resultados y ver la posibilidad de reforzar algún punto de los resultados del proceso de formación

Respecto al resto del plan se utiliza la norma ISO 9001, que ICCA tiene certificación, detallando de manera exhaustiva la formación permanente indicando horas/año y contenido, distribución teórica/práctica y Herramientas y Recursos humanos a utilizar.

Se otorga una puntuación de dos puntos de un máximo de dos.

4. 1.4.- Sistema de gestión de calidad del servicio:

La propuesta es conseguir la calidad total de los servicios, indican que cuentan con los certificados de calidad más reconocidos y aceptados actualmente. Proponen los estándares UNE-EN ISO 9000, incorporando la calidad en todos los procesos, productivos y no productivos. Se establecerán estándares, prácticas, convenciones y métricas que serán seguidas a lo largo del contrato.

Se otorga una puntuación de dos puntos de un máximo de dos.

4. 1.5.- Plan de reversión del servicio:

Para garantizar una reversión del servicio, en el caso que, al término del contrato, CITRAM necesitaría una entrega de todos los activos generados en el contrato en vigor y una posterior formación del nuevo personal que se designe.

Esta fase se propone con duración máxima de un mes con la Planificación de la devolución del contrato comenzando la preparación de la transferencia, analizando la información y la resolución de dudas que pudieran surgir con el nuevo adjudicatario.

Finalmente se entregará el proyecto con una revisión final.

La propuesta presentada está bien planteada.

Se otorga una puntuación de un punto de un máximo de dos.

La puntuación final de la Memoria Técnica es de dieciséis puntos de un máximo de veinte.

4. 2.- Plan de gestión de actuaciones ante grandes eventos.

En el presente apartado, ICCA presenta el Plan de desarrollo de actuaciones ante grandes eventos de CITRAM, solicitado en el pliego de condiciones por el Consorcio Regional de Transportes de Madrid (CRTM). El objeto del mismo es presentar una definición completa del plan a desarrollar con el siguiente contenido:

- Recursos asignados para la gestión de un evento.
- Protocolos y procedimientos a utilizar para la gestión del mismo.
- Planificación previa al comienzo del evento.
- Gestión multimodal del evento: comunicaciones a realizar, herramientas a utilizar, recursos, etc.
- Actuaciones post-evento.
- Informes a desarrollar antes, durante y después del evento.

Los medios y recursos empleados en la definición, estudio, planificación, seguimiento y análisis posterior del evento y su impacto son todos los humanos y técnicos necesarios para el correcto cumplimiento del plan según su volumen.

CITRAM contará con 9 operadores en tres turnos de 8 horas de mañana, tarde y noche coordinados por 2 jefes de sala en 2 turnos de 8 horas en horario según se requiera.

Con carácter previo al evento se plantea planificar éste con trabajos seis meses, tres meses, un mes y una semana antes del evento.

La gestión del evento será multimodal, contando con todos los modos de transporte afectados.

En paralelo se desarrollarán informes antes, durante y después del evento.

También incluye actuaciones de carácter posterior al evento, proponiendo medidas, de acuerdo con las conclusiones a que se hubieren llegado.

Se otorga una puntuación de ocho puntos de un máximo de diez.

La puntuación final de el Plan es de ochos puntos de un máximo de diez

5.- RESUMEN DE LA VALORACION

De acuerdo con lo expresado en apartados anteriores la empresa ICCA S.L. obtiene la siguiente puntuación:

Criterio	Rango de Valoración	Puntuación obtenida
Memoria técnica	0-20 Puntos	16 Puntos
Plan de gestión de grandes eventos	0-10 Puntos	8 Puntos
Valoración total	0-30 Puntos	24 Puntos

En Madrid, a ocho de abril de 2024

TÉCNICO DE ÁREA DE CITRAM

Documento firmado digitalmente por: SANZ PECHARROMAN FERNANDO
Fecha: 2024.04.08 10:29
Verificación y validez por CSV: [REDACTED]
La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv

Fernando Sanz Pecharromán