

**AYUNTAMIENTO DE GRANADA**  
**CONCEJALÍA DELEGADA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA**  
**SUBDIRECCIÓN GENERAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA**  
**SERVICIO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

TIPO DOCUMENTO: **Informe.**

REFERENCIAS: Participación Ciudadana: **Expte. 60 / 2.017.**  
Contratación: **Expte. 183 / 2.017.**

ASUNTO: **Procedimiento abierto para adjudicar el contrato de servicios de atención telefónica por personal teleoperador (010).**

**INFORME TÉCNICO DE VALORACIÓN DE LOS CRITERIOS PONDERABLES EN FUNCIÓN DE UN JUICIO DE VALOR**

Remitidos por la Dirección General de Contratación dos sobres 2 (criterios ponderables en función de un juicio de valor) de las proposiciones presentadas y admitidas al procedimiento abierto para adjudicar el contrato de **servicios de atención telefónica por personal teleoperador (010)**, teniendo en cuenta lo establecido en el Pliego de Cláusulas Administrativas y de conformidad con lo dispuesto en el artículo 150 del Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público, los funcionarios que suscriben, el Subdirector General de Participación Ciudadana, la Responsable Participación Ciudadana, el Responsable Gestor de la Información y el Jefe del Servicio de Participación Ciudadana, emiten el presente informe técnico de valoración.

De conformidad con lo establecido en el apartado 20 del Anexo I (Características del contrato) del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, se establecen como criterios ponderables en función de un juicio de valor

<b>Criterio</b>	<b>Ponderación</b>
Plan de trabajo	Hasta 20 puntos
Mejoras	Hasta 20 puntos
<b>Total</b>	<b>40 puntos</b>



**AYUNTAMIENTO DE GRANADA**  
**CONCEJALÍA DELEGADA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA**  
**SUBDIRECCIÓN GENERAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA**  
**SERVICIO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

**1. PLAN DE TRABAJO (hasta 20 puntos)**

De conformidad con lo establecido en el mencionado apartado 20 del Anexo I, con este criterio se valorará la descripción de las tareas identificativas para la consecución de los objetivos, planificación y equipo de trabajo, entregas, así como la metodología aplicada para asegurar unos buenos cales de comunicación y potenciar la obtención de una base de datos documental actualizada en tiempo y forma. La valoración del plan se atenderá a los siguientes criterios:

- a) Planificación y organización del servicio ..... hasta **5 puntos**.
- b) Sistema de coordinación entre la empresa adjudicataria y el responsable municipal del servicio ..... hasta **5 puntos**.
- c) Sistema de evaluación de calidad ..... hasta **5 puntos**.
- d) Sistema de organización de un repositorio de información ..... hasta **5 puntos**.

Conforme a ello, pasamos a analizar la documentación presentada.

**1.1. ANÁLISIS DEL PLAN DE TRABAJO DE CENTRO DE ASISTENCIA TELEFÓNICA, S.A.U. (CATsa)**

El contenido del Plan de Trabajo presentado se estructura por epígrafes con los aspectos que debe recoger el mismo (según el apartado número 20 del Anexo I -características del contrato- del Pliego de Cláusulas Administrativas), lo que facilita su análisis y, por tanto, su valoración, y puede resumirse del siguiente modo (en función de dichos aspectos):

- a) **PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO.** Hasta 5 puntos.

Este licitador contempla este epígrafe concreto en su Plan de Trabajo, del que destacamos los extremos siguientes:

- 1. Se compromete al **inicio de la ejecución del contrato** desde el mismo momento de su formalización.
- 2. En cuanto a los **servicios a prestar**, relaciona y describe de forma completa todos los servicios que contempla el PPT (servicios de información y otros servicios posibles).



**AYUNTAMIENTO DE GRANADA**  
**CONCEJALÍA DELEGADA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA**  
**SUBDIRECCIÓN GENERAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA**  
**SERVICIO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

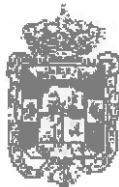
3. Realiza una amplia y detallada exposición de los **recursos humanos a emplear en la prestación de este servicio**, uno de los aspectos capitales del mismo (junto con el centro e instalaciones en que se prestará el servicio), de la que destacamos los siguientes aspectos:
- Proporciona una definición completa del *equipo de trabajo* (fijando para cada puesto las funciones asignadas) y lo subdivide en una estructura de soporte y un equipo gestor, resaltando de este último las figuras siguientes:
    - Supervisor (exigida en el PPT).
    - Coordinador de reserva (del titular).
    - Formador.
    - Y, especialmente, los agentes teleoperadores, que son diez (10) de forma exclusiva y especificando la titulación mínima exigida para este puesto (COU o FP II).
  - Se compromete a la *continuidad con contrato indefinido del 100 % del equipo humano que está prestando actualmente*, con lo que cumple e, incluso, mejora lo indicado en el II Convenio colectivo de ámbito estatal del sector de “contact center”, citado en el número 26 (“*información sobre condiciones laborales*”) del Anexo I al PCAP (“*características del contrato*”).
  - Contempla y describe detalladamente un amplio número de métodos y herramientas que se usarán para calcular el *dimensionamiento y planificación de la plantilla*, de modo que en cada momento el número de agentes sea el adecuado a la actividad de llamadas registradas.
  - Prevé la aplicación de un *plan director de recursos humanos*, denominado “*comprometidos ganamos todos*”, que comprende un conjunto de medidas prácticas y políticas que buscan un mayor nivel de motivación que se manifieste en la mejora de la implicación y compromiso de los empleados con el proyecto CATSA.
  - Describe el proceso de selección y contratación, llevado a cabo según el procedimiento definido por la organización, adaptado y de conformidad a criterios de normas de Calidad (Norma UNE – EN – ISO 9001:2015), en el que indica las fuentes de reclutamiento y los criterios y las fases de selección, destacando la inclusión de pruebas de conocimiento informático y de evaluación de aptitudes comunicativas y administrativas, si bien no recoge pruebas de conocimiento de idiomas.
4. Las características del **centro e instalaciones en que se prestará el servicio**, el otro aspecto capital del mismo (junto con los recursos humanos), destaca el ofrecimiento de *dos centros*, uno principal y otro de respaldo.



**AYUNTAMIENTO DE GRANADA**  
**CONCEJALÍA DELEGADA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA**  
**SUBDIRECCIÓN GENERAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA**  
**SERVICIO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

5. Ofrece las siguientes **prestaciones que pueden mejorar la organización del servicio**:
- *Buzón de llamadas*, para los momentos en que todos los operadores estén ocupados o fuera de los horarios de atención previstos, donde se le ofrece al ciudadano la posibilidad de facilitar su nombre y teléfono de contacto con el fin de devolver las llamadas en menos de 24 horas. Opcionalmente, si el ciudadano lo prefiere, se podría contactar o contestar a su pregunta por otros canales como correo electrónico o sms.
  - *Jornadas en domicilio (teletrabajo)*, de carácter voluntario y complementario, que permite, además de mejorar la conciliación de la vida laboral y familiar de los empleados, disponer de un incremento de plantilla en los momentos de mayor actividad del servicio.
  - *Puesta a disposición del responsable del Ayuntamiento de Granada*: En el centro principal, un puesto para que pueda conectarse y realizar cuantas gestiones estime oportunas; en las dependencias municipales, una conexión directa para poder visualizar en la pantalla de su ordenador en tiempo real la actividad del servicio a través de la herramienta de monitorización de servicio “CCPulse”.
  - *Licencia para el Ayuntamiento de Granada del sistema de escuchas online (V-Calidad)*, por el que se puede monitorizar la calidad de las llamadas de los agentes.
  - *Sistema de integración telefónica Ayuntamiento de Granada – CATsa*, a través de una estructura de comunicación independiente VPN-IP que habilita la conexión directa entre los agentes del 010 y la centralita corporativa del Ayuntamiento de Granada para la realización de transferencias entre ciudadano-funcionario y entre funcionario-funcionario.
  - *Servicio de atención a incidencias informáticas*, en el que se pueden registrar las mismas en un horario de 24x7.
6. El **componente tecnológico** ha sido objeto de informe por parte del Centro de Proceso de Datos (CPD), indicando el mismo que la oferta de CATSA no presenta impedimento técnico alguno para cubrir la necesidad de acceso a consultas de bases de datos municipales.
7. En cuanto a la **seguridad**, igualmente se ha emitido informe por el Centro de Proceso de Datos (CPD) en el que se indica que la oferta de CATSA observa la adopción de medidas de seguridad existentes en el Esquema Nacional de Seguridad (ENS, aprobado por Real Decreto 3/2010, de 8 de enero) y necesarias para la segura prestación del servicio. En cuanto a la protección de datos de carácter personal es consistente con la prestación del servicio. Asimismo, se señala que, a falta de una información de seguridad más exhaustiva, no se observan incumplimientos de seguridad en la propuesta que impidan la prestación del servicio.

**La valoración de este apartado es de 4,95 puntos.**



**AYUNTAMIENTO DE GRANADA**  
**CONCEJALÍA DELEGADA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA**  
**SUBDIRECCIÓN GENERAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA**  
**SERVICIO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

- b) SISTEMA DE COORDINACIÓN ENTRE LA EMPRESA ADJUDICATARIA Y EL RESPONSABLE MUNICIPAL DEL SERVICIO. Hasta 5 puntos.

- \* El equipo gestor de CATSA se encargará en todo momento de solventar y gestiona todas las incidencias.
- \* Elaboración de informes de actividad remitidos tras verificar al Ayto.
- \* Elaboración de memoria cuantitativa y cualitativa con las demandas más frecuentes solicitadas por la ciudadanía.
- \* Servicio 24 h. para contactar con algún miembro del equipo de CATSA.

CONSTITUCIÓN DE UN COMITE DE INFORMACIÓN Y SEGUIMIENTO (CIS) formado por personal municipal y personal de CATSA para la supervisión y control de calidad del servicio.

**La valoración de este apartado es de 5 puntos.**

- c) SISTEMA DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD. Hasta 5 puntos.

- \* Sistema de evaluación de calidad basado en las Normas UNE-EN-ISO 9001/14001, certificado desde 1999 y recertificado en marzo del presente año conforme a las Normas UNE-EN-ISO 9001:2015 y 14001:2015.
- \* Entre las actividades necesarias para realizar un seguimiento, medición y análisis de los servicios, se destacan en el proyecto presentado, las siguientes.
  - Definición y medición de indicadores de calidad del servicio.
  - Monitorización a través del sistema de grabación y evaluación para valorar y practicar seguimiento de los agentes.
  - Monitorización on-line de las llamadas en tiempo real, auditorías internas y externas del sistema de Gestión de Calidad.
  - Encuestas de satisfacción.

**La valoración de este apartado es de 4,5 puntos.**

- d) SISTEMA DE ORGANIZACIÓN DE UN REPOSITORIO DE LA INFORMACIÓN. Hasta 5 puntos.

El repositorio es el medio de comunicación básico de la empresa. ha de estar perfectamente estructurado y dinámico, preparado para adaptarse a las nuevas necesidades y ampliación de los bloques estructurales. CATSA presenta un repositorio claro, y estructurado para el correcto servicio.

**La valoración de este apartado es de 5 puntos.**

**La valoración total del Plan de Trabajo presentado Centro de Asistencia Telefónica, S.A.U. (CATsa) es de 19,45 puntos.**



**AYUNTAMIENTO DE GRANADA**  
**CONCEJALÍA DELEGADA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA**  
**SUBDIRECCIÓN GENERAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA**  
**SERVICIO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

1.2. ANÁLISIS DEL PLAN DE TRABAJO DE FACTUDATA XXI, S.L.

El contenido del Plan de Trabajo presentado no se estructura por epígrafes con los aspectos que debe recoger el mismo (según el apartado número 20 del Anexo I -características del contrato- del Pliego de Cláusulas Administrativas), lo que no facilita su análisis y, por tanto, su valoración, y puede resumirse del siguiente modo (en función de dichos aspectos):

a) **PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO.** Hasta 5 puntos.

Este licitador no contempla este epígrafe concreto en su Plan de Trabajo. No obstante ello, de su contenido destacamos los extremos siguientes que consideramos propios de la planificación y organización del servicio:

1. Prevé el **inicio de la ejecución del contrato** en 15 días, aproximadamente, desde la firma del contrato (el PPT contempla 15 días desde la formalización del contrato).
2. En cuanto a los **servicios a prestar**, relaciona, de forma muy genérica, en qué consisten los servicios, sin citar los que contempla el PPT.
3. Respecto a los **recursos humanos a emplear en la prestación de este servicio**, uno de los aspectos capitales del mismo (junto con el centro e instalaciones en que se prestará el servicio), destacamos los siguientes aspectos:
  - Relaciona y describe el *equipo de trabajo* (fijando para cada puesto las funciones asignadas) y lo subdivide en un equipo de soporte técnico y un equipo adscrito a la ejecución del servicio de manera exclusiva y permanente, en el que resalta respecto a los teleoperadores que ofrece un número de siete (7); no se especifica la titulación mínima exigida; disposición para atender en los idiomas alemán e italiano.
  - Contempla y describe los métodos y herramientas que se usarán para calcular el *dimensionamiento por sustituciones y/o ausencias*, con el objetivo de afrontar eficientemente el absentismo (especialmente el no previsto) y minimizar el impacto que produce en la calidad y ejecución del servicio a prestar.
4. En cuanto al **centro e instalaciones en que se prestará el servicio**, el otro aspecto capital del mismo (junto con los recursos humanos), *se ofrece un solo centro*.
5. El **componente tecnológico** ha sido objeto de informe por parte del Centro de Proceso de Datos (CPD), indicando el mismo que la oferta de FACTUDATA XXI no presenta **impedimento técnico** alguno para cubrir la necesidad de acceso a consultas de bases de datos municipales.



**AYUNTAMIENTO DE GRANADA**  
**CONCEJALÍA DELEGADA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA**  
**SUBDIRECCIÓN GENERAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA**  
**SERVICIO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

6. En cuanto a la seguridad, igualmente se ha emitido informe por el Centro de Proceso de Datos (CPD) en el que se indica que la oferta de FACTUDATA XXI observa la adopción de medidas de seguridad existentes en el Esquema Nacional de Seguridad (ENS, aprobado por Real Decreto 3/2010, de 8 de enero) y necesarias para la segura prestación del servicio. En cuanto a la protección de datos de carácter personal es consistente con la prestación del servicio. Asimismo, se señala que, a falta de una información de seguridad más exhaustiva, no se observan incumplimientos de seguridad en la propuesta que impidan la prestación del servicio.
7. Ofrece dos tipos de **planes que pueden mejorar la organización del servicio**:
- *Planes de contingencias y continuidad de la prestación*, para la organización, gestión, control y resolución de incidencias.
  - *Plan de transición y devolución*, con el fin de garantizar una transición ordenada desde la situación actual al nuevo modelo, que comprende las siguientes fases dentro del periodo de ejecución del servicio:
    - Fase de transición, con una duración máxima de 15 días, cuyo objeto es que los productos y servicios definidos en la fase de diseño del servicio se integren en el entorno de producción y sean accesibles a los clientes y usuarios autorizados. Describe esta fase con mucho detalle pero de forma muy genérica y no específica para el servicio de atención telefónica. En epígrafe aparte de este, se describe un “plan de puesta en marcha”, donde se indica que la puesta en marcha del servicio se estima en, aproximadamente, 15 días.
    - Fase de estabilización, con una duración máxima de 30 días.
    - Fase de prestación regular.
    - Fase de devolución del control del servicio, con una duración máxima de 45 días coincidentes con los últimos del contrato, siguiendo un proceso de transición de salida.

**La valoración de este apartado es de 2 puntos.**

- b) SISTEMA DE COORDINACIÓN ENTRE LA EMPRESA ADJUDICATARIA Y EL RESPONSABLE MUNICIPAL DEL SERVICIO. Hasta 5 puntos.

Factudata no incluye en el documento un apartado específico que agrupe la información de este apartado, aunque a lo largo del documento presentado alude a algunos aspectos que se podrían enmarcar en este apartado como es la alusión a reuniones de coordinación necesarias para el funcionamiento del servicio, sin entrar a detallar más, y la presentación de informes con la información cuantitativa / cualitativa del servicio.



**AYUNTAMIENTO DE GRANADA**  
**CONCEJALÍA DELEGADA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA**  
**SUBDIRECCIÓN GENERAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA**  
**SERVICIO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

La valoración de este apartado es de **2 puntos**.

c) **SISTEMA DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD. Hasta 5 puntos.**

FACTUDATA, realizara el control y seguimiento de la ejecución del servicio, basándose en los estándares marcados en la Norma ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015. Igualmente y teniendo en cuenta como muy positivo, teniendo en cuenta también el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información basado en la norma UNE-ISO/IEC 27001, aunque este último sistema está pendiente de auditoría de certificación.

Factudata presenta un plan de calidad llevado a cabo desde un departamento específico de Calidad para facilitar la mejora continuo de los servicios ofrecidos.

Entre las herramientas utilizadas para la mejora continua, se encuentra el sistema de monitorización, con el fin de tener un control continuo y en tiempo real del trabajo desarrollado por los y las trabajadoras, pudiendo auditar y en todo momento las llamadas entrantes, salientes y cualquier otra gestión web.

Factudata cuenta con un protocolo específico de calidad que permite la valoración continua de las monitorizaciones de cada agente, ofreciendo feedback permanente al mismo.

Auditorias periódicas.

Plan de Mejora Individual.

La valoración de este apartado es de **5 puntos**.

d) **SISTEMA DE ORGANIZACIÓN DE UN RESPOSITORIO DE LA INFORMACIÓN.**  
Hasta 5 puntos.

Factudata no describe de forma detallada el repositorio de información, dando solo alguna ligera pincelada y definición de la herramienta NET2FTP y del funcionamiento del servidor FTP.

La valoración de este apartado es de **1 Punto**.

La valoración total del Plan de Trabajo presentado FACTUDATA XXI es de **10 puntos**.





**AYUNTAMIENTO DE GRANADA**  
**CONCEJALÍA DELEGADA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA**  
**SUBDIRECCIÓN GENERAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA**  
**SERVICIO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

**2. MEJORAS (hasta 20 puntos)**

Conforme al apartado 20 del Anexo I del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, las mejoras ofertadas por el adjudicatario y que sean aceptadas por la Administración se considerarán parte integrante del objeto del contrato, de obligado cumplimiento durante toda la ejecución del mismo y sin coste para el Ayuntamiento. El incumplimiento de las mismas estará sujeto a las penalidades establecidas en el Pliego. Para el caso de que el licitador oferte alguna de estas mejoras, deberá acompañar memoria explicativa de las mismas, suficientemente detallada y pormenorizada sobre el contenido de las mismas, con el fin de poder valorarlas adecuadamente.

Las mejoras ofertadas deberán referirse necesariamente a los siguientes aspectos:

- a) Plan Social para la ejecución del contrato (conforme al Anexo X del pliego de cláusulas administrativas particulares ..... hasta **10 puntos**.
- b) Desarrollo y producción de una aplicación informática (APP para móviles y tablets), instalable en los móviles o tablets de las personas usuarias, como canal de comunicación entre el Ayuntamiento y la ciudadanía, y que sirva de canal de recepción de incidencias (mantenimiento, limpieza, y demás servicios municipales), realización de tramites y gestión de pagos y transmisión de información suministrada a los servicios municipales, siempre basándose en la web municipal, [www.granada.org](http://www.granada.org), siendo municipal la propiedad intelectual del desarrollo ..... hasta **10 puntos**.

En este apartado se valorará:

- Número de servicios ofrecidos por la app.
- Multiplataforma (android/ios ...)
- Facilidad con que la persona usuaria puede utilizar la herramienta y adaptación a pantallas de distinto tamaño.
- Integración con el sistema de información municipal.
- Integración con Sistemas de identificación de usuarios como certificado electrónico o pasarela clave.
- Plan de mantenimiento correctivo y adaptativo de la app (nivel de servicio).
- Seguridad de la app.

Conforme a ello, pasamos a analizar la documentación presentada.



**AYUNTAMIENTO DE GRANADA**  
**CONCEJALÍA DELEGADA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA**  
**SUBDIRECCIÓN GENERAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA**  
**SERVICIO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

**2.1. MEJORAS OFERTADAS POR CENTRO DE ASISTENCIA TELEFÓNICA, S.A.U. (CATsa)**

Las mejoras propuestas se concretan en las siguientes:

- a) **PLAN SOCIAL PARA LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO (CONFORME AL ANEXO X DEL PLIEGO DE CLÁUSULAS ADMINISTRATIVAS Y PARTICULARES). Hasta 10 puntos.**

Items de valoración:

**a.1- Nueva contratación de personas con dificultades de acceso al mercado laboral, sin que ello implique despido o reducción de jornada de otro personal integrado previamente.**

Voluntad de contratar personal con perfil arriba aludido en caso de que se amplíe la plantilla y pasen las pruebas de acceso

La valoración de este subapartado a.1 es de 0,50 puntos.

**a.2- Programa de estabilidad en el empleo de los trabajadores que ejecuten el contrato**

La plantilla que ejecuta este contrato tiene contrato indefinido

La valoración de este subapartado a.2 es de 1,11 puntos.

**a.3- Medidas concretas de prevención, seguridad y salud laboral a aplicar durante la ejecución del contrato**

Tiene Servicio de Prevención propio con dedicación exclusiva  
Contratación externa de Mutua para casos especializados  
Cuenta con Fisioterapia, programa de Eatfine y vacunación antigripal

La valoración de este subapartado a.3 es de 1,11 puntos.

**a.4- Medidas específicas de formación de los trabajadores directamente relacionados con la ejecución del contrato**

Elaboración del Plan de Formación Específica de 36 h/6h diaria  
Formación continua.  
Cursos de refuerzo (por modificación o actualización)  
Cursos, talleres, etc para trabajar determinadas habilidades  
Corrección de posibles desviaciones.  
Reciclaje



**AYUNTAMIENTO DE GRANADA**  
**CONCEJALÍA DELEGADA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA**  
**SUBDIRECCIÓN GENERAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA**  
**SERVICIO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

La valoración de este subapartado a.4 es de 1,11 puntos.

**a.5- Plan de Igualdad Efectiva en el trabajo de hombres y mujeres a aplicar durante la ejecución del contrato.**

- \*El 82% del personal son mujeres
- \*67% del personal de estructura son mujeres
- \*84% de agentes son mujeres
- \*Igualdad de Salario
- \*Protocolo de Prevención del acoso

La valoración de este subapartado a.5 es de 1 punto.

**a.6- Plan de Conciliación de la vida laboral y familiar del personal del contrato**

- \*Posibilidad de realizar jornadas en domicilio mediante acuerdo de prestación a distancia
- \*Posibilidad de cambio de turno temporal por responsabilidad familiar.
- \*Concreción horaria por guarda legal o cuidado familiar, pudiendo elegir días de trabajo semanal.
- \*Intercambio de libranzas y turnos.
- \*Descansos adicionales para gestantes.
- \*Variación de vacaciones

La valoración de este subapartado a.6 es de 1,11 puntos.

**a.7- Aplicación en la ejecución del contrato de principios de responsabilidad social empresarial y de compra pública ética-comercio justo.**

- \*Principio de Negocio Responsable de Telefónica (marco de referencia)
- \*Pacto Mundial en materia de responsabilidad social empresarial. Los objetivos de
- \*Desarrollo Sostenible y Defensa de Derechos Humanos (ONU).

La valoración de este subapartado a.7 es de 1,11 puntos.

**a.8- Incorporación de una Memoria de Accesibilidad para personas con cualquier tipo de discapacidad, incluida la intelectual.**

- \*Garantía de condiciones necesarias de trabajo y accesibilidad para todo el personal
- \*Todos los puestos están adaptados para cumplir cualquier necesidad de movilidad.
- \*No barreras arquitectónicas: rampas y ascensores.
- \*Puertas más anchas
- \*Mobiliario ergonómico

La valoración de este subapartado a.8 es de 1 punto.



**AYUNTAMIENTO DE GRANADA**  
**CONCEJALÍA DELEGADA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA**  
**SUBDIRECCIÓN GENERAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA**  
**SERVICIO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

**a.9- En el caso de subcontratación, propuesta de realizarla con empresas de economía social ( cooperativas, empresas de inserción y centros especiales de empleo, autónomos o pymes)**

Colaboran con empresas de calificación de Centros Especial de Empleo: Gelim (limpieza y mantenimiento) Ilunión para conserjería y Servitelco, pero no ha lugar a puntuación por no encontrarse esta circunstancia recogida entre los supuestos contemplados en el apartado 17 del Anexo I (“características del contrato”) del Pliego de Cláusulas administrativas Particulares).

La valoración de este subapartado a.9 es de 0 puntos.

**La valoración del apartado a) es de 8,05 puntos.**

**b) DESARROLLO Y PRODUCCIÓN DE UNA APLICACIÓN INFORMÁTICA (APP PARA MÓVILES Y TABLETS). Hasta 10 puntos.**

No ha presentado mejora en este apartado.

**La valoración de este apartado b) es de 0 puntos.**

**La valoración total de las mejoras presentadas por Centro de Atención Telefónica, S.A.U. (CATsa) es de 8,05 puntos.**

**2.2. MEJORAS OFERTADAS POR FACTUDATA XXI, S.L.**

Las mejoras propuestas se concretan en las siguientes:

**a) PLAN SOCIAL PARA LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO (CONFORME AL ANEXO X DEL PLIEGO DE CLÁUSULAS ADMINISTRATIVAS Y PARTICULARES). Hasta 10 puntos.**

Ítems de valoración:

**a.1- Nueva contratación de personas con dificultades de acceso al mercado laboral, sin que ello implique despido o reducción de jornada de otro personal integrado previamente.**

Tienen concedida la calificación de Centro Especial de Empleo

La valoración de este subapartado a.1 es de 1,11 puntos.



**AYUNTAMIENTO DE GRANADA**  
**CONCEJALÍA DELEGADA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA**  
**SUBDIRECCIÓN GENERAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA**  
**SERVICIO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

**a.2- Programa de estabilidad en el empleo de los trabajadores que ejecuten el contrato**

No hacen referencia en este aspecto ni al personal de este servicio ni al de la empresa en general

La valoración de este subapartado a.2 es de 0 puntos.

**a.3- Medidas concretas de prevención, seguridad y salud laboral a aplicar durante la ejecución del contrato**

- \* Sillas ergonómicas
- \* Mesas con insonorización acústica
- \*Cajoneras
- \*Separación entre puestos
- \*Reposapiés

La valoración de este subapartado a.3 es de 0,50 puntos.

**a.4- Medidas específicas de formación de los trabajadores directamente relacionados con la ejecución del contrato**

- \*Aula de Formación gestionada por los departamentos de RR.HH y Calidad.
- \*Plan de Formación de los recursos asignados
- \*Departamentos de Excelencia Operacional
- \*Plan de Inicio y Continuo de Formación de teleoperadores

La valoración de este subapartado a.4 es de 1,11 puntos.

**a.5- Plan de Igualdad Efectiva en el trabajo de hombres y mujeres a aplicar durante la ejecución del contrato.**

- \*El 52% del personal son mujeres
- \*Recoge los principios de Plan de Igualdad
- \*Tiene Plan de Igualdad Propio
- \*Formación y sensibilización en género
- \*Estudio periódico sobre igualdad de salario
- \*Protocolo prevención del acoso
- \*Vigilancia sobre utilización del lenguaje no sexista.

La valoración de este subapartado a.5 es de 1,11 puntos.

**a.6- Plan de Conciliación de la vida laboral y familiar del personal del contrato**

- \*Posibilidad de reducción de jornada en 1/h diaria
- \*Posibilidad de disfrute de distintos permisos



**AYUNTAMIENTO DE GRANADA**  
**CONCEJALÍA DELEGADA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA**  
**SUBDIRECCIÓN GENERAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA**  
**SERVICIO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

- \*Tiempo para enseñanza reglada
- \*Excedencias y 1 día de AP
- \*Flexibilidad horaria
- \*Reducción horario por violencia de género

La valoración de este subapartado a.6 es de 1,11 puntos.

**a.7- Aplicación en la ejecución del contrato de principios de responsabilidad social empresarial y de compra pública ética-comercio justo**

No se hacen referencias a este subapartado.

La valoración de este subapartado a.7 es de 0 puntos.

**a.8- Incorporación de una Memoria de Accesibilidad para personas con cualquier tipo de discapacidad, incluida la intelectual.**

Los puestos están diseñados para personas con todo tipo de discapacidad, incluida la auditiva o del habla.

La valoración de este subapartado a.8 es de 1,11 puntos.

**a.9- En el caso de subcontratación, propuesta de realizarla con empresas de economía social ( cooperativas, empresas de inserción y centros especiales de empleo, autónomos o pymes)**

Aunque esta empresa es un centro especial de empleo, no ha lugar a puntuación por no encontrarse esta circunstancia recogida entre los supuestos contemplados en el apartado 17 del Anexo I (“características del contrato”) del Pliego de Cláusulas administrativas Particulares)

La valoración de este subapartado a.9 es de 0 puntos.

La valoración del apartado a) es de 6,05 puntos.

**b) DESARROLLO Y PRODUCCIÓN DE UNA APLICACIÓN INFORMÁTICA (APP PARA MÓVILES Y TABLETS). Hasta 10 puntos.**

No ha presentado mejora en este apartado.

La valoración de este apartado b) es de 0 puntos.

La valoración total de las mejoras presentadas por FACTUDATA XXI, S.L. es de 6,05 puntos.



**AYUNTAMIENTO DE GRANADA**  
**CONCEJALÍA DELEGADA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA**  
**SUBDIRECCIÓN GENERAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA**  
**SERVICIO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

A la vista de todo lo anterior, las **VALORACIONES DE CRITERIOS PONDERABLES EN FUNCIÓN DE UN JUICIO DE VALOR** obtenidas son las siguientes

Licitadora	Criterio valorado	Valoración obtenida (en puntos)	Valoración total
<b><i>CENTRO DE ASISTENCIA TELEFÓNICA S.A.U.</i></b> <b><i>(CATsa)</i></b>	Plan de Trabajo	19,45	<b>27,50</b>
	Mejoras	8,05	
<b><i>FACTUDATA XXI, S.L.</i></b>	Plan de Trabajo	10,00	<b>16,05</b>
	Mejoras	6,05	

Éste es nuestro informe, salvo error u omisión no intencionada, que emitimos a los efectos procedentes.

Granada, a 11 de septiembre de 2018  
**LA COMISIÓN DE VALORACIÓN**

**EL SUBDIRECTOR GENERAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

  
Fdo.: Agustín Rubio Fregenal.

**LA RESPONSABLE PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

  
Fdo.: Concepción Ramos Villar.

**EL RESPONSABLE GESTOR DE LA INFORMACIÓN**

  
Fdo.: Roberto Escobar Vedia.

**EL JEFE DEL SERVICIO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

  
Fdo.: V. Javier Fernández Sánchez