



INFORME SOBRE LA VALORACIÓN DE LOS “CRITERIOS A VALORAR SIN FÓRMULAS OBJETIVAS” DE LAS PROPUESTAS PRESENTADAS PARA EL MANTENIMIENTO DE LOS EDIFICIOS, INSTALACIONES Y EQUIPAMIENTO GENERAL DE LOS CENTROS DEPENDIENTES DE LA GERENCIA DE ATENCIÓN PRIMARIA DEL SERVICIO NAVARRO DE SALUD-OSASUNBIDEA PARA EL AÑO 2024.

La Mesa de Contratación designada para actuar en el procedimiento para la contratación del Servicio de Mantenimiento de los edificios, instalaciones y equipamiento general de los centros dependientes de la Gerencia de Atención Primaria del Servicio Navarro de Salud - Osasunbidea para el año 2024, en su sesión de 31 de enero de 2024, acuerda, entre otros, encomendar al personal técnico del Servicio de Gestión Económica y Servicios Generales de Atención Primaria, la valoración de la documentación técnica correspondiente a los criterios a valorar sin fórmulas objetivas, así como el cumplimiento de las prescripciones técnicas y la elaboración del correspondiente informe, cuyo contenido se someterá a la consideración de la Mesa.

Los licitadores admitidos han sido:

- SERVEO SERVICIOS, S.A.U., (A80241789) en adelante SERVEO.
- AGENOR MANTENIMIENTOS, S.A., (A31568397) en adelante AGENOR.
- VEOLIA SERVICIOS NORTE, S.A.U., (A15208408) en adelante VEOLIA.

Admisión de la Oferta Técnica:

En primer lugar, se comprueba si las ofertas presentadas, en relación al Sobre B de “Proposición relativa a criterios a valorar sin fórmulas objetivas”, presentan documentación que, de acuerdo con el Pliego regulador, corresponda incluir en el Sobre C de “Proposición relativa a criterios a valorar mediante fórmulas objetivas”, lo que supondría su exclusión automática del procedimiento, con el siguiente resultado:

- En cuanto a la Cláusula 8, del Pliego regulador que rige la contratación, los licitadores no han presentado en los sobres A y B, documentación correspondiente al Sobre C de “Proposición relativa a criterios a valorar con fórmulas objetivas”.

Todas las empresas cumplen con las prescripciones técnicas particulares establecidas en los pliegos.



Criterios a valorar sin fórmulas objetivas:

De acuerdo con lo establecido en la Cláusula Décima del Cuadro de Características que rige la contratación, y en el apartado 10.1, del Cuadro de Características, los criterios a valorar sin fórmulas objetivas son los siguientes:

A. Memoria explicativa de la Gestión a desarrollar. Hasta un máximo de 35 puntos, que se desglosa de acuerdo con los siguientes subapartados.

- a. El plan de trabajo específico para este contrato en mantenimiento preventivo. Se tendrá en cuenta las operaciones a realizar para cada uno de los tipos de equipos, instalaciones o elementos de la edificación del ANEXO 10. Para la mejor definición de las operaciones se adaptarán para ello las gamas de mantenimiento propuestas en el ANEXO 11, al inventario de instalaciones del ANEXO 9, valorándose la actualización tecnológica aplicada y la adaptación de las gamas de mantenimiento. Hasta 15 puntos.***

AGENOR, presenta la propuesta mejor trabajada y más apropiada de todas. La ejecución del Plan se realizará en horario de 8 a 15 pero cuando las tareas ocasionen molestias acordará con SSGG otro horario, lo cual es beneficioso. Plantea realizar la planificación dividiendo los centros en 7 zonas, teniendo en cuenta acertadamente el volumen de instalaciones y la dispersión para un equilibrio de zonas, cuestión que no han atendido las otras ofertas. Al 8º técnico se le asignan unas correctas funciones supliendo vacaciones, bajas y realizando apoyos en las 7 zonas. Es positivo el proceso de trabajo que propone con la herramienta de Gestión Integral de Mantenimiento (en adelante GIM), y que es el siguiente: las Ordenes de Trabajo (en adelante OT) las genera el GIM a través de las gamas de mantenimiento; los técnicos acceden a las OT a través de móviles o tablets donde el técnico rellena sus datos una vez ejecutadas. Esto aporta la ventaja de que esté actualizado diariamente el grado de ejecución de las órdenes de trabajo. Otro punto a favor es que dispone que, si durante el mantenimiento preventivo el técnico detecta la necesidad de realizar un mantenimiento correctivo, el propio técnico genera la OT y la ejecuta. También beneficiosa es la aportación de que, finalizado el mantenimiento preventivo de la instalación, le coloca una pegatina indicando la fecha de realización y la fecha del próximo mantenimiento, aportando información in situ de dichas instalaciones del cumplimiento normativo sin necesidad de acceder al GIM. Por último, otro aspecto satisfactorio a tener en cuenta es que propone adaptar las GAMAS a las peculiaridades de cada centro. Asimismo, indica que tiene procedimientos de más de 300 familias, lo que da idea de su versatilidad.

En resumen, la planificación y la operativa es la más adecuada y aporta información visual in situ, además de que la interacción con el posible correctivo se considera muy adecuada. **Se le asignan 15 puntos.**

VEOLIA, en su planteamiento hay un indicador de poca agilidad cuando indica que el responsable de mantenimiento coordina la planificación de forma mensual y el jefe de



equipo asigna semanalmente paquetes de OT de mantenimiento preventivo a los técnicos; en lugar de que sea el propio GIM el que secuencie y asigne las OT. Esta forma de trabajar exige una dedicación innecesaria del jefe de equipo. Además, no propone nada respecto a realizar un reparto de los centros por zonas o técnicos, considerándose parte importante del Plan de Trabajo.

El proceso descrito en el que el Responsable de Equipo, que es uno de los técnicos objeto del contrato, hace una asignación semanal de los paquetes de OT se considera una desventaja conforme a Agenor. Para las zonas no es acertado hacer el reparto sin tener en cuenta la dimensión del Centro junto a su ubicación geográfica. En resumen, la operativa es menos adecuada. **Se le asignan 10 puntos.**

SERVEO, propone elaborar un informe inicial en el plazo de un mes, También indica que actualizará el inventario y confeccionará fichas técnicas, así como protocolos con operaciones y tiempos, para lo que añade 2 profesionales durante 1,75 meses. Sin embargo, no especifica si esta mano de obra añadida computará en las horas del contrato. Igualmente elabora el libro de mantenimiento y el Planning anual, pero sin indicar en qué plazo lo realizará. Es correcto el planteamiento de emitir mensualmente las OT con la información relativa a operaciones, herramientas necesarias y EPI's. Aunque una cuestión que entendemos penaliza la agilidad necesaria en la actividad de mantenimiento es que, una vez realizados los trabajos, los partes firmados se entregan al responsable y diariamente serán introducidos en GIM, en lugar de que sea el propio técnico el que introduzca los datos desde el móvil. Divide los centros en 5 zonas con 7 rutas basadas en la ubicación geográfica, lo que las deja muy descompensadas porque no ha tenido en cuenta el tamaño y las instalaciones que hay en los centros. Por otra parte, siendo positivo que utiliza unas etiquetas con códigos QR que se colocan en los equipos para que a través de una aplicación se pueda ver el historial de mantenimiento de esa instalación, aportando información in situ de dichas instalaciones del cumplimiento normativo, es negativo que no lo ligue al GIM, y tampoco indica donde se almacena esa información.

La operativa mostrando que el Responsable introduce las OTs al GIM penaliza porque es una labor de poco valor añadido que puede realizar el propio técnico, junto con que se pierde inmediatez de la información en el sistema. Tampoco tiene en cuenta para el reparto de cargas por técnico la dimensión de los Centros atendiendo sólo a su ubicación geográfica. **Se le asignan 9 puntos.**

b. Protocolos y procedimientos en mantenimiento correctivo en el ámbito de este contrato. *Se tendrá en cuenta la atención que se pueda dispensar a las demandas puntuales de los centros de salud de forma que sean adecuadas a la continuidad asistencial y otras necesidades organizativas y ocupación de espacios de los centros incluidos en el ámbito de este contrato. **Hasta 8 puntos.***

AGENOR, presenta la mejor propuesta en este apartado. Hace una correcta descripción para los 4 niveles de urgencia y cómo priorizar las acciones de mantenimiento correctivo indicados en el PPT (Pliego de Prescripciones Técnicas), aportando de forma adecuada los modos de recibir los avisos para ello: GIM, teléfono o detectadas en el mantenimiento preventivo. Es



Servicio Navarro de Salud Osasunbidea

Gerencia de Atención Primaria
Oinarritzko Osasun Laguntzako Kudeatzailletza

Oinarritzko Osasun Laguntzako Kudeatzailletza
Gerencia de Atención Primaria
Zerbitzu orokorra eta mantenimenduko Atala
Sección de Servicios Generales y Mantenimiento
Bake plaza, z.g. • Plaza de la Paz, s/n
31002 PAMPLONA/IRUÑA
Tel. 848 42 90 70
Faxa - Fax 848 42 93 19
ssggcoap@navarra.es

positivo que en su descripción indique cómo actuar ante los avisos de avería de aparatos que no son objeto de la oferta con una primera intervención de diagnóstico y plan de acción (p. ej.: ascensores). No se olvida de la necesaria atención y acompañamiento en reparaciones realizadas por servicios técnicos externos. Aporta positivamente la asistencia de emergencia 24/365 para urgencias nivel 2 y nivel 1. Otro aspecto favorable es que asegura la realización de los correctivos notificados por todos los Centros o usuarios. Incluye correctamente la planificación de paradas cuando sean necesarias. Describe adecuadamente las actuaciones y protocolos de seguimiento. Además, todas las actuaciones quedan reflejadas en GIM lo que permite un positivo seguimiento de todo el historial de las instalaciones. Se postula acertadamente a realizar las actuaciones conforme a ISO 9001 o ISO 13485 si están implantadas en el Centro. Por último, el proceso que presenta para la determinación y verificación de la culminación del mantenimiento correctivo es completo.

Recoge de manera adecuada la mayor parte de las variables que se necesita considerar para el adecuado mantenimiento correctivo. **Se le asignan 7 puntos.**

SERVEO, indica que utilizará una aplicación GMAO GIM para la comunicación y apertura automática de órdenes de trabajo, lo cual es correcto. Incluye positivamente la elaboración de un análisis de las causas de las averías. El Protocolo y objetivos marcados para acometer el mantenimiento correctivo son completos. Presenta una adecuada atención de niveles conforme a lo requerido. Indica que todos los avisos van a pasar por la figura de Responsable de Servicio, lo cual es poco operativo. Incluye un registro del mantenimiento correctivo en su software de mantenimiento (no especifica GIM), lo que entendemos es duplicar innecesariamente la actividad. Correctamente se compromete a elaborar en un mes los Documentos Técnicos de Mantenimiento Correctivo que configuren el Manual. Es conforme dicho Manual, que incluye registro, archivo de partes y ordenes de trabajo, correctivas y preventivas. Da solo dos vías de aviso para la atención 24/365: por mail y teléfono; falta generar avisos de correctivo con lo detectado en el mantenimiento preventivo. También se valora positivamente la aportación de teléfonos a los técnicos en caso de resultar adjudicatarios. Incluye correctamente la actuación con presupuesto inicial de reparación para su aceptación o no por SSGG. Indica una buena disponibilidad del Responsable del Contrato y Operario 24/365 para calibrar averías y actuación. Por otra parte, aunque es bueno el listado de personal de apoyo a técnicos de SERVEO con carnets instalador de otros contratos disponibles en caso de ser necesario, no deja claro cómo se sistematiza este apoyo. Es conforme que el personal de guardia se forme entre los técnicos que prestan el servicio, si bien indica retenes móviles por el mismo personal, lo que es excesivo.

En resumen, la oferta es menos adecuada que la anterior porque la propuesta muestra poca agilidad al pasar todos los avisos por el responsable. Le falta generar avisos de correctivo con el preventivo. Los retenes móviles además de las guardias es un exceso innecesario. **Se le asignan 5 puntos.**

VEOLIA, describe adecuadamente los Niveles indicados en PPT. Buena aportación es el cronograma de seguimiento del mantenimiento correctivo que describe. Propone una respuesta inmediata en el Nivel 1 pero no da plazo para el Nivel 2 sino antes de la siguiente visita programada. Aporta la elaboración de Plan Predictivo que no hemos incluido en el alcance del



contrato y puede suponer estrés de recursos. Aporta gráfico de funcionamiento con la aplicación PRISMA, no es un gráfico de GIM, que es la herramienta GMAO que hay implantada, con lo que no muestra como lo haría en GIM. Habla de la organización conjunta de mantenimientos preventivos y correctivos para los no urgentes, que es adecuado.

En resumen, la oferta es mucho menos adecuada que las anteriores porque no aporta nada de recepción de avisos ni proceso previsto en GIM, cuestiones fundamentales para asegurar el correctivo. **Se le asignan 3 puntos.**

- c. Programación de las actuaciones del mantenimiento técnico-legal en el ámbito de este contrato. Se valorará la adecuación de esta programación a las necesidades de los centros incluidos en el ámbito de este contrato teniendo en cuenta la adaptación a la evolución de la regulación normativa y la vigilancia que se haga de los aspectos legales. **Hasta 3 puntos.***

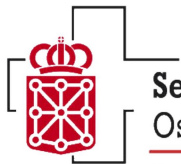
AGENOR, Un punto a favor es que registra los libros oficiales de mantenimiento en formato digital dentro de la plataforma GIM. La documentación la entregarán al Jefe de Mantenimiento y Agenor conservará una copia electrónica o documental, lo cual aporta una garantía adicional de su conservación, ya que al final del contrato esa información quedará en el Centro. También presenta una completa operativa que consta de 7 pasos. Indica que la planificación se entregará en dos semanas desde adjudicación, lo cual es una mejora. Asegura que la planificación de estos trabajos se gestionará dentro del GMAO, lo cual supone una ventaja. También propone un plan de seguimiento del mantenimiento técnico-legal.

La oferta es muy adecuada. **Se le asignan 3 puntos.**

SERVEO, describe adecuadamente el seguimiento y las acciones para controlar el mantenimiento técnico-legal. Relaciona adecuadamente las cualificaciones y el registro en distintos tipos de instalaciones técnicas. Además, se considera una mejora su planteamiento del estudio del Inventario para dimensionar todas las revisiones técnico-legales necesarias. Otra aportación positiva es la propuesta de elaborar un libro de protocolo de inspección y planning de las revisiones internas y de las inspecciones externas. Correctamente dice que aportará un Manual Técnico Legal por Centro en el plazo de 1 mes y 22 días desde el inicio del Contrato. Por último, garantiza que la información quedará registrada en GIM, lo cual supone una ventaja.

La oferta es muy adecuada, sin que se aprecian diferencias significativas en cuanto a la valoración con respecto a Agenor. **Se le asignan 3 puntos.**

VEOLIA, indica las instalaciones y sus Reglamentos aplicados, como muestra de su conocimiento en la materia. Incluye acertadamente la elaboración de un manual técnico-legal. También indica correctamente que como titulares de las instalaciones mantendrán actualizados los libros de registro.



Sin embargo, son carencias notables en su oferta que no registra los libros, y que no hace el seguimiento de las actuaciones en GIM. **Se le asigna 1 punto.**

d. Presentación de las propuestas de funcionamiento con GIM Android para los técnicos y GIM Windows para los gestores del contrato, actualizaciones, informes, etc. Hasta 4 puntos.

AGENOR, presenta la mejor propuesta en este apartado. Es positivo presentar un compromiso de funcionamiento en GIM para todo tipo de acciones necesarias en el servicio, así como prestar colaboración en posibles necesidades de modificaciones del sistema. Es correcta la descripción que hace de transformación del aviso en OT y su cierre al ser realizado. Consigue mantener la Información actualizada disponible on line. Demuestra el conocimiento de GIM Web y Gim Android al describirlos para los técnicos de campo. Todo ello proporciona una deseada trazabilidad. También es favorable la descripción de aportación de Inventario, estructuras, aplicación de gamas, preventivo y técnico legal, históricos y ratios averías. Expone como punto a su favor el conocimiento de las bases de datos y se considera una mejora su ofrecimiento de la aplicación Microsoft Power Bi sin coste para análisis de datos, cuya fuente será el propio GIM. De manera adecuada presenta su Propuesta de ciclo de funcionamiento completa con mantenimientos e informes. Con acierto hace una descripción de todas las plataformas y Power BI.

En resumen, la propuesta es muy adecuada, y presenta un funcionamiento previsto con gran desarrollo y detalle concreto de cómo llevarlo a cabo. **Se le asignan 4 puntos.**

VEOLIA, Indica que posee experiencia previa GIM WEB TCMAN en Justicia Aragón. Además, la descripción que hace del GIM y su estructura como programa asistido es un claro indicador de su conocimiento de la herramienta. Igualmente tiene conocimientos sobre GIM Movilidad en Android, lo cual es positivo. Se considera acertado el modo de trabajo que establece, dando de alta los ESM (Elemento Susceptible de Mantenimiento), asignándoles las dos estructuras jerárquicas Departamental y funcional, y describiendo el flujo de cómo hacerlo. Otro aspecto a tener en cuenta de manera favorable es que especifica la operativa para el contrato, revisando inicialmente lo que ya existe en GIM y acordando las mejoras a abordar junto con el SNS-O.

En resumen, expone conocimientos, pero la descripción de las dinámicas previstas está menos desarrollada y no conocemos los detalles concretos, en comparación con la propuesta de Agenor. **Se le asignan 3 puntos.**

SERVEO, expone correctamente que, para el control de los trabajos y su certificación, realizará un registro instantáneo: organización, tiempo real, aplicación, terminales móviles, chequeo cumplimiento contrato y normativas. Describe las prestaciones del GIM, lo cual denota un conocimiento de la herramienta. De hecho, indica que GIM es su herramienta corporativa desde 2003. Nos parece indicado cuando propone un diagrama de flujo de las OTs con participación de los distintos roles: Administrador, Técnico y notificador incidencias. Atiende de manera correcta el presentar flujo de gestión en GIM como propuesta de funcionamiento. Ofrece disponibilidad de



utilización de la herramienta PowerBi, pero no indica si aporta licencia como sí hacen otras ofertas. Es interesante su propuesta de gestión del almacén de repuestos desde su GIM y SAP, que incluye propuesta de Stock de seguridad, y acuerdos estratégicos con proveedores, a presentar si son adjudicatarios.

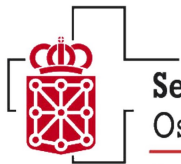
Comparando con las anteriores no dice nada de GIM Android, lo cual debe tenerse en cuenta de forma negativa. Además, se ha centrado más en los gestores que en los técnicos, lo cual no nos parece completo. **Se le asignan 2 puntos.**

- e. Exposición de la organización técnica, personal y de medios auxiliares que utilizará la empresa para la ejecución y gestión de este contrato, valorándose la disponibilidad de los medios técnicos de la empresa para mejorar el cumplimiento del objeto de este contrato y la coherencia con el resto de trabajos. **Hasta 5 puntos.***

AGENOR, acertadamente propone dar apoyo a los 8 técnicos a través del Director Técnico, Responsable del contrato, y de la estructura administrativa y especializada de la empresa. Otra buena aportación es que propone personal de guardia para los niveles I y II. Positiva su atención 7:30 a 15 y atención guardias. Nos gusta cómo desarrolla la exposición de la organización al definir las labores del responsable y de los técnicos. También es acertado el establecimiento de técnicos de alta capacidad por especialidad. Asimismo, es muy indicada la descripción detallada que hace de técnico y zona, así como acertado y muy correcto el equilibrado que hace de zonas atendiendo a la dimensión de cada centro y no solo a su ubicación geográfica. Plantea un plan de acompañamiento-formación para el 8º técnico incorporado en el contrato, que las otras ofertas no tienen en cuenta. Valoramos como una mejora la propuesta desde el primer día sistema de control de presencia con NFC (Near Field Communication) bien definido en la propuesta, y que va a quedar integrado en GIM. Demuestra control correcto de las actuaciones al definir la interlocución y los interlocutores, y como queda contemplada en la organización las vacaciones. Presenta listados muy completos de las herramientas auxiliares proporcionadas, y de equipos de medida que pone a disposición del SNS-O de manera permanente. Asimismo, se compromete a poner un ordenador portátil para cada técnico que lo precise. Es correcta la descripción de la gestión de los materiales y su facturación con el descuento aplicado. Por último, describe la elaboración de los informes para la gestión, lo cual supone un valor añadido.

La organización está bien prevista para el objeto del contrato. El control de presencia es un valor añadido. **Se le asignan 5 puntos.**

VEOLIA, indica que habrá personal de soporte, con formación técnica y personal auxiliar y administrativo que atiende al personal adscrito al contrato. Expone que para poder establecer una organización más detallada necesita conocer dónde residen dichos técnicos subrogables, lo cual es comprensible. Nos parece apropiado que la propuesta de apoyo o Personal soporte sea principalmente desde la Delegación Navarra, que cuenta con 32 oficiales. Hace una descripción correcta del servicio 24/365, y además indica quien tiene que hacer dicho servicio. También se



Servicio Navarro de Salud Osasunbidea

Gerencia de Atención Primaria
Oinarrizko Osasun Laguntzako Kudeatzailletza

Oinarrizko Osasun Laguntzako Kudeatzailletza
Gerencia de Atención Primaria
Zerbitzu orokorra eta mantenimenduko Atala
Sección de Servicios Generales y Mantenimiento
Bake plaza, z.g. • Plaza de la Paz, s/n
31002 PAMPLONA/IRUÑA
Tel. 848 42 90 70
Faxa - Fax 848 42 93 19
ssggcoap@navarra.es

considera bueno la disposición que indica de otras estructuras para soporte especializado en Veolia Norte que integra a la Delegación de Navarra. Cabe resaltar que tienen delegación física en Navarra en Mutilva. Describe una completa equipación de EPIs, herramienta auxiliar y medidores.

La organización es buena y se diferencia de la de Agenor en el control de presencia. **Se le asignan 4 puntos.**

SERVEO, Propone la creación de siete almacenes en las instalaciones del SNS, algo difícilmente realizable físicamente. Incorporará 2 administrativos que dicen no se pueden considerar en el capítulo de aumento de personal, lo cual queda confuso. Propone su herramienta de gestión documental UNIFIKAS, cuestión que puede producir duplicidades. Es correcto su listado de medios auxiliares y de medición: 9 móviles, 3 PC, 1 cámara, 1 ADSL y 1 impresora-scanner. Aunque es favorable la presentación de la estructura de lo que es la Jefatura por encima de los técnicos del contrato, no especifica cómo van a aportar soporte al Servicio de sus técnicos. Para el control de jornada propone su software Origamee, pero es un software que el SNS-O no dispone por lo que no se puede considerar una mejora. Dicho software incluye geolocalización del iphone, pero sólo para su gestión propia ajena al SNS-O, lo que no añade mejora para nosotros. Sólo nos aporta algo bueno su propuesta de que a través Origamee, hace encuestas de calidad del servicio. En cuanto a los informes, indica que realizará uno inicial al mes de adjudicación, además de informes mensuales, anuales y puntuales a requerimiento de la unidad gestora del contrato.

En resumen, la oferta es menos adecuada que las anteriores porque su propuesta es difícilmente realizable (almacenes) y utiliza softwares de los que no dispone el SNS. **Se le asignan 3 puntos.**



Se adjuntan puntuaciones de este punto "A"

CRITERIOS A VALORAR SIN FÓRMULAS OBJETIVAS

Máximo: 35 puntos

Punto "A": "Memoria explicativa de la Gestión a Desarrollar".

LICITADORES	a. PLAN DE TRABAJO ESPECÍFICO EN MANTENIMIENTO PREVENTIVO (15 puntos)	b.- PROTOCOLOS Y PROCEDIMIENTOS EN MANTENIMIENTO CORRECTIVO (8 puntos)	c. PROGRAMACIÓN DE LAS ACTUACIONES DEL MANTENIMIENTO TÉCNICO-LEGAL (3 puntos)	d. PRESENTACIÓN DE LAS PROPUESTAS DE FUNCIONAMIENTO DE GIM (4 puntos)	e. EXPOSICIÓN DE LA ORGANIZACIÓN TÉCNICA, PERSONAL Y DE MEDIOS AUXILIARES (5 puntos)	TOTAL PROPUESTA PUNTO "A"
	Puntos					
AGENOR	15	7	3	4	5	34
SERVEO	9	5	3	2	3	22
VEOLIA	10	3	1	3	4	21

Según el subapartado 10.2.a del Cuadro de Características del Pliego Regulador la puntuación mínima para continuar en el proceso de licitación es de 17 puntos como suma de los subapartados a)+b)+e), por lo que los tres licitadores han superado la puntuación mínima.

B. Plan de formación en áreas técnicas relacionadas con las instalaciones objeto de este contrato presentado en el sobre B de Propuesta Técnica según las indicaciones del punto 8.2.b de este cuadro de características, el contenido del programa de formación deberá ser específico para el contrato y las instalaciones mantener, entre otras, instalaciones de electricidad, fontanería, calefacción y climatización, generación eléctrica, sistemas contra incendios etc., adaptándose a las necesidades de cada técnico. Los cursos podrán ser on-line o presencial.

Se valorará en función de la adecuación de la duración de los mismos, del número de asistentes a que van dirigidos y de la adecuación del contenido a las necesidades derivadas del contrato. **Hasta un máximo de 5 puntos.**

AGENOR, indica que su Departamento de Formación, realizará un trabajo de prospección previo (encuestas, etc) para el diseño de las necesidades de formación. Un gran acierto nos parece



Servicio Navarro de Salud Osasunbidea

Gerencia de Atención Primaria
Oinarritzko Osasun Laguntzako Kudeatzailletza

Oinarritzko Osasun Laguntzako Kudeatzailletza
Gerencia de Atención Primaria
Zerbitzu orokorra eta mantenimenduko Atala
Sección de Servicios Generales y Mantenimiento
Bake plaza, z.g. • Plaza de la Paz, s/n
31002 PAMPLONA/IRUÑA
Tel. 848 42 90 70
Faxa - Fax 848 42 93 19
ssggcoap@navarra.es

su presentación de la Matriz de polivalencia técnicos, grado y mapa de conocimientos. Se valora positivamente que presenta un extenso listado de todos los cursos en catálogo relacionados con la actividad objeto del contrato, incluyendo una descripción detallada de los mismos, así como los técnicos propuestos para recibirlo. Consideramos que completa adecuadamente al incluir un cronograma de impartición por año propuesto, en el plazo de ejecución del Contrato. A valorar positivamente que presenta el detalle de horas previstas de formación para cada técnico, aportando también el detalle-ficha de cada curso, donde se indica si es de carácter online o presencial. Nos resulta positivo cuando establece criterios de nivel deseado a conseguir en cada especialidad y a partir de ello diseña el plan de formación específico para que cada técnico alcance el nivel de competencias necesarias en las especialidades que tiene mayores carencias.

Es la mejor oferta por adecuar la formación a las carencias de los técnicos junto con las necesidades de las instalaciones. **Se le asignan 5 puntos.**

SERVEO, hace una adecuada presentación del Catálogo actualizado de acciones formativas. Mejoran el servicio con un técnico de formación para diseñar e impartir la formación ajustada al perfil real de cada técnico, pero no evalúa las necesidades de los puestos. A valorar en positivo que presenta fichas y duración de cada curso. Incluye la planificación prevista en el periodo de vigencia del contrato y dice que consensuará los planes con la Dirección del SNS-O.

La diferencia con Agenor es que no ha tenido en cuenta las necesidades de las instalaciones. **Se le asignan 4 puntos.**

VEOLIA, hace una correcta propuesta de la configuración de la formación, analizando adecuadamente las instalaciones del anexo 10 que agrupa en 7 áreas. Presenta las acciones formativas para cada área con duración en horas y modalidad on line o presencial.

No presenta un planning y lo deja abierto a la duración del contrato, siendo esto una carencia con respecto a las otras propuestas. **Se le asignan 3 puntos.**

C. Acciones de Calidad de la empresa encaminadas al modelo de gestión avanzada que impliquen al objeto del contrato: Hasta 5 puntos. Desglosado en los siguientes subapartados:

- **En cuanto al elemento ESTRATEGIA.** Se valorará la definición de Misión, Visión y Valores que aplicarán a este contrato y despliegue de procesos, evaluación y realimentación. **Hasta 1 punto.**

AGENOR, define la misión, visión y valores. Además, indica el despliegue de los procesos y su evaluación. Utilización cuadro de mando bajo Power BI. **Se le asignan 1 punto.**

SERVEO, no define misión, visión y valores. Explica el despliegue de procesos y cómo evaluarlos. **Se le asignan 0,5 puntos.**



VEOLIA, define la misión, visión y valores. No explica el despliegue y evaluación de procesos y su evaluación. **Se le asignan 0,5 puntos.**

- ***En cuanto al elemento CLIENTES.** Se valorará la propuesta de los métodos de evaluación de satisfacción. **Hasta 1,5 puntos.***

AGENOR, desarrolla el programa en 12 fases. Mediante encuestas, entrevistas, auditorías y estudio de incidencias, realizará actuaciones de mejora continua y evaluará resultados de satisfacción. **Se le asignan 1,50 puntos.**

SERVEO, propone elaborar en su oficina un panel de organización donde refleja diariamente los trabajos en curso y habla de colocarlo en lugar de paso de los técnicos, lo que no es operativo para centros dispersos como es el caso. Plantea reuniones de seguimiento de los trabajos: semanal, mensual, trimestral y anual. Propone definir indicadores e implantar la mejora continua con técnicas de Lean Management para evaluación indicadores. **Se le asignan 1 punto.**

VEOLIA, presenta su propuesta del método de evaluación de la satisfacción de clientes mediante encuestas. No dice nada respecto a realizar actuaciones de mejora. **Se le asignan 1 punto.**

- ***En cuanto al elemento SOCIEDAD.** Se valorará las medidas que el adjudicatario aplicará tendentes a conseguir mejoras en la sostenibilidad económica, social y medioambiental. **Hasta 1 punto.***

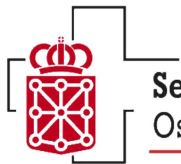
AGENOR, indica que tiene su sede en Tudela y contribuye al crecimiento económico local y apoya las pequeñas empresas. Detalla diversos proyectos y participaciones en el ámbito de la economía social tendentes al fomento del empleo local y en condiciones justas, fomento de la inclusión y de la diversidad. Respecto a la sostenibilidad medioambiental, apoya la economía circular reutilizando y tiene implantada la adecuada gestión de residuos. Es una empresa que utiliza “cero papel”. **Se le asigna 1 punto.**

VEOLIA, presenta elementos y medidas que incorporan tendentes a la prevención de corrupción y conflictos, la confidencialidad de los datos y la seguridad de la información. **Se le asigna 1 punto.**

SERVEO, presenta una lista de distintas actividades tendentes a mejorar el empleo inclusivo y el fomento de la mejora del ambiente laboral. También presenta planificación de medidas de gestión ambiental y gestión de residuos. **Se le asigna 1 punto.**

En este apartado no hemos establecido diferencias porque las tres empresas incluyen medidas de mejora distintas pero adecuadas.

- ***En cuanto al elemento INNOVACIÓN.** Se valorarán los mecanismos propuestos para aprovechar el potencial de la empresa para facilitar la innovación en la*



Servicio Navarro de Salud Osasunbidea

Gerencia de Atención Primaria
Oinarritzko Osasun Laguntzako Kudeatzailletza

Oinarritzko Osasun Laguntzako Kudeatzailletza
Gerencia de Atención Primaria
Zerbitzu orokorra eta mantenimenduko Atala
Sección de Servicios Generales y Mantenimiento
Bake plaza, z.g. • Plaza de la Paz, s/n
31002 PAMPLONA/IRUÑA
Tel. 848 42 90 70
Faxa - Fax 848 42 93 19
ssggcoap@navarra.es

*Gerencia de Atención Primaria en lo que afecte al objeto del contrato. **Hasta 1 punto.***

AGENOR, propone un seguimiento de los indicadores de calidad en Power Bi, para lo que pone a disposición del SNS una licencia y elaboración del cuadro de mando con los mismos. Propone elaborar configuraciones de informes, que serán accesibles vía Web o Mobile con Smartphone o tablets. La propuesta se considera adecuada ya que facilitará su seguimiento por parte de los técnicos del SNS. **Se le asigna 1 punto.**

SERVEO, propone como mejoras innovadoras utilizar Drones para realizar inspecciones de instalaciones y cubiertas, y la utilización de una impresora 3D para la impresión de repuestos fuera de mercado, que se valoran muy positivamente. **Se le asigna 1 punto.**

VEOLIA, afirma que tiene programas de colaboración con Universidades y Organismos de Investigación y se compromete a implantar nuevas técnicas y a desarrollar e implantar técnicas de digitalización. Asimismo, adjunta una tabla con las inversiones realizadas en los últimos años en I+D+I.

No obstante, se considera que lo indicado en este apartado supone una aportación escasa a este contrato. **Se le asignan 0,5 punto.**

- ***En cuanto a otros elementos considerados en modelos de gestión avanzada. Aquellas acciones que puedan suponer un incremento de valor hacia la Gerencia de Atención Primaria en lo que se refiere al objeto de contrato. **Hasta 0,50 puntos.*****

AGENOR, centra el sistema de gestión avanzada en las personas. Desde la selección de sus técnicos, la motivación, desarrollar sus competencias conservar el talento, compromiso y liderazgo. **Se le asignan 0,5 puntos.**

SERVEO, propone la implantación de un sistema de Gestión Energética, metodología, y distintas herramientas que buscan la eficiencia del servicio. Se compromete a realizar termografías anuales en puntos críticos. Esto supone una mejora para el contrato. **Se le asignan 0,5 puntos.**

VEOLIA, presenta un documento en blanco. **Se le asignan 0 puntos.**

D. Formación en programa de gestión GIM: *Plan de formación a impartir para los técnicos y el personal gestor del contrato tanto del SNS-O como de la contrata en el programa informático de gestión de mantenimiento GIM, así como en sus futuras actualizaciones. La formación podrá ser presencial u on-line.*

*Se valorará en función de la adecuación de la duración de los mismos, del número de asistentes a que van dirigidos y de la adecuación del contenido a las necesidades derivadas del contrato. **Hasta un máximo de 5 puntos.***



Servicio Navarro de Salud Osasunbidea

Gerencia de Atención Primaria
Oinarritzko Osasun Laguntzako Kudeatzailletza

Oinarritzko Osasun Laguntzako Kudeatzailletza
Gerencia de Atención Primaria
Zerbitzu orokorra eta mantenimenduko Atala
Sección de Servicios Generales y Mantenimiento
Bake plaza, z.g. • Plaza de la Paz, s/n
31002 PAMPLONA/IRUÑA
Tel. 848 42 90 70
Faxa - Fax 848 42 93 19
ssggcoap@navarra.es

AGENOR, presenta la nominación de Eva Soto Rubio como la formadora, con 2 años experiencia acreditada por Tcman, fabricante y programador de GIM, lo cual da positivamente idea de lo adecuado de la nominación. Valor añadido se consideran las grabaciones GIM que va a poner a disposición. Demuestra control de la cuestión al relacionar los usuarios centros de salud y generadores avisos y el seguimiento de los avisos tipo 1 y 2. Propone un cuadro Resumen de formación estructurado por perfiles. Se consideran adecuadas la duración y la modalidad on line o presencial. Su exposición de guías rápidas en el uso del GIM para las distintas operaciones se considera una aportación positiva. También presenta muy buenos gráficos explicativos y la guía correcta de utilización directa. Demuestra conocimiento cuando expone la organización de los equipos de inventario. También muy buena la propuesta tanto para el preventivo como para el correctivo. **Se le asignan 5 puntos.**

VEOLIA, declara haber contactado y presupuestado con TCMAN, creador del GIM, para la realización en caso de ser adjudicatarios, lo cual es muy adecuado. También muestra correctamente la descripción de los cursos, según líneas de TCMAN, como por ejemplo al indicar tipos de usuarios para formación específica según Administradores o Técnicos de Mantenimiento. Consideramos adecuada la duración de 7 horas en dos jornadas de 3,5. Además, propone jornadas iniciales y jornadas adicionales durante la vigencia del contrato para estar actualizados. **Se le asignan 5 puntos.**

SERVEO, indica una formación de 50 horas para cada trabajador, cuya duración no es nada adecuada porque es un exceso. Además, no hay ninguna propuesta de formación para los gestores del SNS-O, ni los gestores de la contrata. Tampoco presenta guías ni referencias a GIM ni a ningún otro programa GMAO. Ni siquiera aparecen las palabras GIM o GMAO en su propuesta. No indica si los temas se adecúan al objeto del contrato.

Duración no adecuada, ausencia de propuesta para los gestores y sin referencia a GIM. Por tanto, lo que SERVEO ha indicado en este apartado consideramos no garantiza la correcta ejecución de lo demandado. **Se le asigna 1 punto.**

I. JUSTIFICACIÓN DE LA VALORACIÓN

La empresa **SERVEO**, en el Apartado D **Formación en programa de gestión GIM** hace una propuesta que hemos valorado con **1 Pto.** y consideramos no garantiza la correcta ejecución de lo demandado en este punto. Según el subapartado 10.2.b del Cuadro de Características del Pliego Regulator **“Formación en programa de gestión GIM”**, la puntuación mínima para continuar en el proceso de licitación es de 3 puntos. Elevamos la propuesta de exclusión a la mesa de contratación.

Puntuación obtenida. Por lo tanto, la puntuación de la valoración de criterios no cuantificables mediante fórmulas que se propone es la siguiente:

CRITERIOS A VALORAR SIN FÓRMULAS OBJETIVAS									
Máximo: 50 puntos									
LICITADORES	Punto "A": MEMORIA EXPLICATIVA DE LA GESTIÓN A DESARROLLAR (35 puntos)	Punto "B": PLAN DE FORMACIÓN (5 puntos)	Punto "C": ACCIONES DE CALIDAD encaminadas al Modelo de Gestión Avanzada (máximo 5 puntos)					Punto "D": FORMACIÓN GIM (5 puntos)	TOTAL CRITERIOS A VALORAR SIN FÓRMULAS OBJETIVAS
			1.- ESTRATEGIA (1 punto)	2.- CLIENTES (1,5 puntos)	3.- SOCIEDAD (1 punto)	4.- INNOVACIONES (1 punto)	5.- OTROS ELEMENTOS (0,5 puntos)		
									Puntos
AGENOR	34	5	1	1,5	1	1	0,5	5	49
VEOLIA	21	3	0,5	1	1	0,5	0	5	32
SERVEO	22	4	0,5	1	1	1	0,5	1	S/V 31

Pamplona, a 11 de marzo de 2024

Los Ingenieros Técnicos de la Sección de
SSGG y Mantenimiento de Atención Primaria

ARAIZTEGUI
ASCUNCE
OSCAR - DNI
33439045N
33439045N

Firmado digitalmente
por ARAIZTEGUI
ASCUNCE OSCAR - DNI
33439045N
Fecha: 2024.03.13
07:49:33 +01'00'

Oscar Araiztegui Ascunce

JIMENEZ ESPADA
JESUS MIIGUEL - DNI
29137088K

Firmado digitalmente por
JIMENEZ ESPADA JESUS MIIGUEL -
DNI 29137088K
Fecha: 2024.03.12 14:51:25 +01'00'

Jesús Miguel Jiménez Espada

El Jefe de la Sección de SSGG y
Mantenimiento de Atención Primaria

Firmado
digitalmente por
ALDABA REDIN
ARGIMIRO -
15837629J
Fecha: 2024.03.12
14:27:52 +01'00'

Argimiro Aldaba Redín