Gobierno de Navarra
Nafarroako Gobernua
Departamento de Cohesión Territorial
Lurralde Kohesiorako Departamentua

Servicio de Conservación / Zainketa Zerbitzua
Sección de Instalaciones, Tecnología y Seguridad Vial / Instalazioen, Teknologiaren eta Bide Segurtasunaren Atala
San Ignacio, 3 / San Ignazio, 3
31002 PAMPLONA / IRUÑA
Tel. 848 42 51 58 / 848 42 52 31
servicio.conservacion@navarra.es

Informe técnico de valoración de ofertas para la adjudicación del Contrato *"Gestión del centro de control y vigilancia de incidencias de seguridad vial en la red de carreteras de Navarra, años 2024-2028"*

1. OBJETIVO.

El objeto de este documento es realizar un informe sobre las ofertas que se han presentado al procedimiento abierto con publicidad comunitaria convocado para la contratación de los trabajos de *"Gestión del centro de control y vigilancia de incidencias de seguridad vial en la red de carreteras de Navarra, años 2024-2028".* La valoración se realiza de acuerdo con los criterios establecidos en el Pliego de Condiciones Particulares.

2. CONCURRENCIA.

Se analiza y valora la documentación de las empresas que han concurrido a la licitación, que son las siguientes:

1. SOCIEDAD IBÉRICA DE CONSTRUCCIONES ELÉCTRICAS, S.A. (en adelante SICE)
2. REVENGA INGENIEROS, S.A. (en adelante REVENGA)
3. ABERTIS GESTIÓN VIARIA S.A.U. (en adelante AGEVISA)
4. SERVEO SERVICIOS, S.A.U. (en adelante SERVEO)

3. VALORACIÓN DE LA OFERTA TÉCNICA.

La cláusula 11ª del Pliego de Condiciones Particulares incluye los criterios de adjudicación. Se han revisado todas las propuestas recibidas y se han puntuado de acuerdo a dichos criterios, hasta un valor máximo de 50 puntos.

A continuación se detalla la valoración técnica obtenida por cada licitador en cada uno de los criterios especificados en el pliego.

1. Propuesta organizativa del Contrato: 8 puntos

Se valora, la descripción de la propuesta organizativa para cada servicio que se prestará, también en la parte que vaya a ser objeto de subcontratación, detallando:

- Medios humanos:
    - Organigrama del equipo humano

  - Configuración de los equipos de trabajo
  - Cualificación y funciones de cada componente del equipo
  - Plan de distribución y asignación de los equipos de trabajo

- Medios materiales (equipamiento y maquinaria):

  - Configuración y características del equipamiento y maquinaria
  - Distribución y asignación del equipamiento y maquinaria

La propuesta organizativa debe distinguir entre:

- Personal que estará dedicado exclusivamente al contrato y será responsable de prestar los servicios mencionados.
- Personal de apoyo técnico puntual: Personal que colaborará en la resolución de incidentes sin generar costos adicionales para la Administración.

La propuesta organizativa deberá contar con el equipo mínimo que se contempla en el apartado 6.1 de las prescripciones técnicas.

La puntuación obtenida por los licitadores en este apartado es la siguiente:

Licitador	Puntuación
SICE	**7,51**
REVENGA	**6,66**
AGEVISA	**6,66**
SERVEO	**6,34**

SICE: Presenta una propuesta correcta y ajustada al pliego, con una adecuada propuesta de equipo de trabajo y organización. Se considera de interés que incluye personal de apoyo al contrato, en concreto 3 ingenieros informáticos y/o telecomunicaciones de su Departamento central, así como que, si fuera necesario, dispone de personal de apoyo en las inmediaciones de Pamplona. Hay que resaltar que presenta el organigrama mediante un diagrama de relación de forma muy visual con puestos, nombres, dependencias y horarios y, asimismo, describe con detalle cada uno de los cargos, perfiles, funciones y capacidades.

En relación al Responsable Técnico del contrato indica quien le supliría y que asume la formación que reciba dicho responsable y también propone como personal de apoyo un Responsable Administrativo y un Responsable de Calidad, Medio Ambiente y Prevención de Riesgos Laborales, cuyas figuras resultan de utilidad para la gestión del contrato.

En cuanto al personal de gestión del Centro de Control, indica de manera detallada que tareas realiza y los procedimientos, manuales y aplicaciones que deben dominar. También describe su cualificación y formación necesaria. De igual forma, detalla los aspectos señalados para la figura del vigilante/operador. Respecto a la organización del personal, presenta un calendario en formato tabla y con colores que es muy visual y fácil de seguir. Propone que, en cada turno, uno de los operadores asumirá el rol de Jefe de Sala, con mando y responsabilidad sobre los otros, lo cual resulta interesante para definir responsabilidades.

Resulta de interés que, en cuanto a vialidad invernal se dispondrá de 3 operadores en sala en turno de mañana, en vez de los 2 operadores habituales de cada turno y en situaciones de alarma por temporal se ampliará a 3 personas el equipo del turno de tarde.

Señala cómo se cubrirán refuerzos, así como ausencias por formación, bajas y permisos.

En relación al o a la responsable de seguridad en túneles se indica su independencia en la realización de sus trabajos. Pone el foco en que se dote de una formación adecuada y señala con detalle un programa para ello. Indica de forma detallada sus funciones.

En cuanto a servicios complementarios, presenta una relación detallada de ellos.

Respecto a los medios materiales adscritos al contrato, hace una descripción exhaustiva de los vehículos, y presenta una mejora con la disponibilidad de un carro móvil con PMV. Sin embargo, no concreta que la tipología es mixto-adaptado como se señala en el pliego.

Presenta un buen sistema de comunicaciones y GPS. También los locales de apoyo son adecuados para la prestación del servicio y cuenta con instalaciones muy completas. Asimismo, proponen apoyo de la sede central en Madrid.

En relación a la subcontratación, indica que no la contempla. Sí que hace referencia a colaboraciones con empresas técnicas especializadas si fuera necesario.

REVENGA: Presenta una propuesta correcta y ajustada al pliego. Muestra un organigrama de bloques y relaciones claro, pero no muy detallado. Asimismo, presenta una configuración de los equipos de trabajo adecuada, así como de los turnos por semanas y días de la semana de forma visual y código de colores indicando el sistema de rotación, de forma sencilla y clara.

En relación con las cualificaciones y funciones de cada componente del equipo del contrato, se ajustan al condicionado, realizando una descripción completa pero no muy detallada. En cuanto al personal no adscrito al contrato, presenta la figura del coordinador del contrato, para la que se indica una serie de funciones de alto nivel, pero se echa en falta una mayor concreción. Presenta un apoyo técnico de tres personas especializadas en ITS de su oficina central, tres personas en el ámbito de calidad y riesgos laborales. Sin embargo, no concreta cuál será su dedicación ni en qué forma se establecerá. También

menciona que contará con personal administrativo de apoyo en asuntos de administración y compras, sin detallarlo.

Presenta un plan de distribución y asignación de equipos algo escueto. Menciona cómo se cubrirán las ausencias por vacaciones, pero sin indicar esta cuestión para otro tipo de ausencias como pueden ser bajas, permisos o por formación.

En cuanto a medios materiales, se adecua al pliego en relación al vehículo, así como en el equipamiento informático y su distribución y asignación. Es una relación de lo que ahora existe, sin aportar novedades ni detalles adicionales.

No contempla adecuadamente las ausencias de Responsable Técnicos superiores a una semana. Aporta 20 páginas con curriculum vitae de personas de la empresa, sin que sea objeto del presente informe la valoración de los mismos. Ello conlleva que el espacio dedicado a las cuestiones objeto de valoración sea más escaso.

AGEVISA: Presenta una propuesta correcta y ajustada al pliego. Las primeras nueve páginas y media las dedica a aportar información sobre la empresa que no es objeto de valoración, y que se considera demasiado generalista y publicitaria.

A continuación enumera los trabajos a desarrollar sin mayor detalle. También indica la dotación de la plantilla titular, indicando servicios a cubrir. En el caso del Responsable del Contrato se hace mención al procedimiento de sustitución en caso de vacaciones.

Presenta un sencillo organigrama sin casi detalle. Hace referencia de manera escueta a que en caso de emergencia indicando que, fuera de horario, un operador que figure como Jefe de Sala actuará como Responsable del contrato mientras no esté. Se echa en falta mayor detalle sobre este procedimiento de sustitución, que altera las responsabilidades.

Respecto a la configuración de equipos de trabajo, es de interés que propone refuerzos en sala para vialidad invernal o situación de emergencia grave, así como en incidencias en túneles.

En relación a la cualificación y funciones de equipos de trabajo, lo expuesto se considera de acuerdo a lo indicado en el pliego. Asimismo, en cuanto al Plan de distribución y asignación de los equipos de trabajo, se presenta un interesante cuadro muy visual con el detalle de procesos, responsables, recursos y periodicidades.

Propone personal de apoyo técnico puntual de otras empresas del grupo en materia de túneles, manuales de explotación, planes de autoprotección, Certificación ISO 9001 y colaboración de su Centro de Seguridad Vial.

En cuanto a medios materiales, los describe adecuadamente y propone un vehículo mixto adaptable ECO o CERO de acuerdo al pliego. Es de interés la propuesta de configuración del vehículo, con dispositivo GPS de alta funcionalidad, y la contratación de seguro.

SERVEO: Presenta un organigrama de puestos y relaciones visual, algo esquemático, algo más desarrollado en la configuración de los equipos de trabajo y horarios. Incorpora un refuerzo para vialidad invernal.

La cualificación y funciones de cada componente del equipo son presentadas de forma adecuada. No obstante, presenta cinco páginas de curriculum vitae de la persona propuesta como Responsable del contrato, que no son objeto de valoración y que supone que los apartados valorables dispongan de menos espacio.

Expone adecuadamente las figuras de Responsable de seguridad en Túneles, de Operadores de sala y de Vigilante/operador. Propone que el Vigilante/operador asuma el rol de operador durante los períodos de vialidad invernal. Sin embargo, en este aspecto, se echa en falta calendario en vialidad invernal.

Realiza una propuesta de personal de apoyo técnico puntual con un delegado de la empresa, un administrativo, y asesores en nivología, oficina técnica, informática, eficiencia energética, jurídico, relaciones laborales, cada uno con un 20% de dedicación, así como en gestión de compras. Se valora positivamente esta cuestión.

El plan de distribución y asignación de los equipos de trabajo es conforme al pliego. Presenta interesantes tablas ilustrativas por semanas y día de las semanas con códigos de colores para la dedicación de los operadores.

En cuanto a medios materiales, en hardware se valora positivamente que ofrece un software de gestión que está estandarizado en Gobierno de Navarra, aunque no se explicó suficientemente su uso específico. Por otro lado, respecto a los vehículos hace mención por un lado a un vehículo híbrido y por otro lado a una furgoneta eléctrica con panel señalizador y GPS. Propone facilitar a Gobierno de Navarra la instalación de un punto de recarga. En relación al equipamiento, señala una relación de elementos informáticos y mobiliario que se considera adecuado.

En su propuesta indica que no se contempla la subcontratación. No obstante, si finalmente se realizara estaría sujeta a unos condicionantes que expone detalladamente.

En su conjunto, la propuesta se percibe como demasiado generalista.

2. Propuesta de prestación del servicio y modelo de funcionamiento: máximo 30 puntos.

2.1. Modelo de funcionamiento del servicio: (máximo 7 puntos)

2.1.1 Roles y funciones (máximo 2 puntos).

Se valora la descripción en detalle de los roles y funciones para cada uno de los puestos de trabajo, incluyendo:

- Director del Contrato: responsable de la dirección y supervisión general del servicio.

- Personal al cargo de los servicios de mantenimiento y conservación: responsable de la ejecución de las tareas de mantenimiento y conservación del Centro de Control.
- Operadores de sala: responsables de la supervisión y control de las instalaciones y equipamiento del Centro de Control.
- Agencias (servicios de emergencia, concesionarias de otras vías, etc.): responsables de la coordinación y colaboración con el Centro de Control en situaciones de emergencia o eventos especiales.

La puntuación obtenida por los licitadores en este apartado es la siguiente:

Licitador	Puntuación
SICE	**1,83**
REVENGA	**1,75**
AGEVISA	**1,83**
SERVEO	**1,33**

SICE: Incluye todos los roles y funciones de forma exhaustiva y completa, tanto del personal del contrato como del externo de apoyo al contrato. Es de interés que indica la interrelación entre organismos de forma visual, mediante un diagrama de flujo y de relaciones entre entidades muy completo, así como con una explicación adicional.

Sin embargo, no especifica funciones del Responsable de Seguridad de Túneles ni del Jefe de Sala.

REVENGA: Presenta una propuesta de roles y funciones adecuada. Sin embargo, se echa en falta la interrelación entre organismos.

Se echa en falta que no especifica funciones del Jefe de Sala.

AGEVISA: Incluye en su propuesta un gran detalle en cuanto a roles y funciones de los diferentes puestos. No obstante, no menciona cuestiones como la comunicación y coordinación con agencias externas.

SERVEO: Describe adecuadamente y con mucho detalle los diferentes puestos, así como los roles y funciones que cubren. También hace mención sobre coordinación con entidades externas, como Protección civil y emergencias, SOS Navarra, Servicio de conservación o concesionarias de autopistas, así como obras. Por otro lado, se han detectado ciertos errores en el desarrollo de la propuesta.

Además, se aprecia un marcado enfoque hacia prestaciones del Servicio de Conservación que no son las específicas de la actual contratación.

2.1.2 Configuración específica de los puestos de operación (máximo 1 punto).

- Se presentará una propuesta descriptiva para la configuración específica de los puestos de operación del Centro de Control, incluyendo:
- Hardware: equipo y sistemas informáticos, redes y comunicaciones.
- Software: aplicaciones y programas utilizados para el funcionamiento del servicio.

La puntuación obtenida por los licitadores en este apartado es la siguiente:

Licitador	Puntuación
SICE	**0,83**
REVENGA	**0,83**
AGEVISA	**1,00**
SERVEO	**0,75**

SICE: Presenta una disposición de los ordenadores y pantallas de los puestos de trabajo asignando a cada una la gestión de aplicaciones informáticas concretas. Sin embargo, la propuesta es poco funcional, al no concretar si las aplicaciones se concentran en determinados puestos para cada servicio o bien si están implementados cada uno en un ordenador

REVENGA: Describe adecuadamente lo relativo a la configuración de los puestos de operación, pero no detalla la distribución de servicios por puestos, por lo que resulta poco funcional.

AGEVISA: La propuesta realizada se considera adecuada en relación a la configuración de los puestos de trabajo.

SERVEO: Realiza una propuesta que describe adecuadamente la configuración de los puestos de trabajo. Sin embargo, se echa en falta un mayor detalle sobre los puestos de operación.

2.1.3 Horario de funcionamiento (máximo 2 puntos)

Se realizará una propuesta detallada para la organización de los turnos de operación, incluyendo:

- Horario normal: turnos diurnos y nocturnos.

- Festivos y fines de semana: turnos reducidos o rotativos.
- Campaña de vialidad invernal o situaciones de emergencia o eventos especiales: posibles refuerzos en el personal.

La puntuación obtenida por los licitadores en este apartado es la siguiente:

Licitador	Puntuación
SICE	**1,83**
REVENGA	**1,92**
AGEVISA	**2,00**
SERVEO	**1,92**

SICE: Presenta una propuesta adecuada, de acuerdo a lo establecido en el pliego, aunque se echa en falta un mayor detalle sobre refuerzos para la campaña de vialidad invernal y emergencias.

REVENGA: Cumple los requisitos establecidos en el pliego de manera adecuada, aunque falta algún pequeño detalle en cuanto calendarios mensuales.

AGEVISA: La propuesta realizada se considera adecuada en relación a los horarios de funcionamiento.

SERVEO: Realiza una propuesta que describe adecuadamente los horarios de funcionamiento y de acuerdo al pliego, aunque falta una presentación visual de los turnos.

2.1.4 Gestión del personal (máximo 2 puntos)

Se valora la forma de proceder para:

- Sustitución de personal por ausencias prolongadas (vacaciones, enfermedad, etc.).
- Gestión de nuevas incorporaciones (formulario, capacitación, etc.)

La puntuación obtenida por los licitadores en este apartado es la siguiente:

Licitador	Puntuación
SICE	**2,00**
REVENGA	**2,00**
AGEVISA	**2,00**
SERVEO	**2,00**

SICE: Presenta una propuesta adecuada, de acuerdo a lo establecido en el pliego.

REVENGA: Cumple los requisitos establecidos en el pliego de manera adecuada.

AGEVISA: La propuesta realizada se considera adecuada en relación a los horarios de funcionamiento.

SERVEO: Realiza una propuesta que describe adecuadamente los horarios de funcionamiento y de acuerdo al pliego.

2.2. Metodología de trabajo (máximo 7 puntos).

Se valora una propuesta con la descripción de la metodología de trabajo de una forma clara y estructurada, estableciendo los pasos a seguir y los responsables de cada actividad en la que se deberá establecer:

- Especificación de procedimientos operativos: Se deberán describir los procedimientos operativos detallados para la ejecución de las actividades de monitorización, supervisión de instalaciones y gestión de equipamiento.
- Flujo de información propuesto: Deberá describir el flujo de información propuesto para la gestión de averías e incidencias, incluyendo los pasos a seguir desde el Centro de Control hasta la resolución del problema.
- Consideración de aspectos relevantes para la eficacia y operatividad: Se deberá considerar la importancia de aspectos como la comunicación efectiva, la asignación clara de responsabilidades y la gestión del tiempo en el flujo de información propuesto, abordando las situaciones críticas o urgentes.
- Clasificación de incidentes: Se deberá presentar una clasificación lógica y clara de los diferentes tipos de incidentes, incluyendo categorías como gravedad, impacto en el tráfico y posibles causas.
- Adaptabilidad y flexibilidad: La metodología debe ser adaptable a cambios en las condiciones climáticas, tráfico u otros factores que afecten a la explotación del Centro de Control.

La puntuación obtenida por los licitadores en este apartado es la siguiente:

Licitador	Puntuación
SICE	**5,83**
REVENGA	**5,83**
AGEVISA	**6,17**
SERVEO	**5,83**

SICE: Presenta una propuesta adecuada, que incluye todos los apartados requeridos. Destaca la actualización de manuales, la cooperación en la conservación integral, vialidad invernal, situaciones de alerta y protocolos de actuación, información al usuario, obtención de aforos, controles centralizados, seguimiento y asistencia al mantenimiento e inventario, gestión del software y revisión de imágenes CCTV, así como la coordinación permanente.

REVENGA: La propuesta es completa y adecuada. Hay que resaltar que incluye la Especificación de procedimientos operativos (paneles de mensaje variable, cámaras, línea IVR, alumbrado, aforos, barreras y ventiladores). Asimismo, es de interés que describe los flujos de información en caso de averías, salidas de emergencia, incidentes, incluidos los de túneles y vialidad invernal. También considera aspectos relevantes como la comunicación, responsabilidades, o gestión de los tiempos. Propone una interesante clasificación de incidentes por diferentes categorías, por tipo y gravedad.

AGEVISA: La propuesta presentada se considera adecuada y contempla todo lo indicado en el pliego. Se valora positivamente la clasificación exhaustiva de incidentes, así como la caracterización del manual de procedimientos, que cuentan con soporte tabla y visual con colores. También es de interés que propone la estandarización y alineación de procedimientos con otros complementarios del Manual de Explotación y del Plan de Autoprotección, así como con la normativa vigente. Para ello pone de relevancia la formación del personal. Presenta fichas muy interesantes y visuales. Es de gran interés, además del desarrollo del manual de procedimientos, la propuesta de protocolos de gestión y comunicación.

SERVEO: Realiza una propuesta que describe adecuadamente los aspectos requeridos. Presenta especificación de procedimientos operativos, tanto en situación normal, como en caso de incidente. Asimismo, propone un flujo de información en diferentes casos: sobre el estado de la red viaria y en caso de incidente, presentando un interesante flujograma. Expone unas interesantes consideraciones sobre aspectos relevantes para la eficacia y operatividad, como una estructura organizativa clara y bien definida o una comunicación clara y fluida. También es de interés una clasificación de incidentes por niveles y en caso de emergencia. Propone una metodología basada en la adaptabilidad y flexibilidad, dinámica y proactiva, lo cual se valora positivamente.

2.3. Registro de operaciones del Centro de Control de Conservación (máximo 7 puntos).

Se valoran descripción de las herramientas informáticas y documentos a emplear (partes de sala, partes de incidencias, etc.) para la gestión, registro y tratamiento de la totalidad de los datos generados en relación a: incidentes y eventos, operaciones rutinarias, mantenimiento, peticiones de usuarios y/o otras agencias, etc. Se valorará especialmente la presentación de una propuesta de base de datos a compartir con Dirección de Obra con aplicaciones de control (web o por software)

La puntuación obtenida por los licitadores en este apartado es la siguiente:

Licitador	Puntuación
SICE	**6,33**
REVENGA	**6,17**
AGEVISA	**6,67**
SERVEO	**5,50**

SICE: Presenta una propuesta muy completa y de gran interés. Describe de forma exhaustiva las aplicaciones informáticas. Por otro lado, se presenta una interesante relación de documentación generada para el registro de las operaciones del Centro de Control. Para cada documento se indica su periodicidad, descripción de documento y destinatarios de los mismos. Presenta una definición clara y precisa de partes de trabajo.

En el lado negativo, se presenta la información mediante partes, por lo que la información tiene limitada capacidad de tratamiento informático. Definición clara y precisa de partes de trabajo.

REVENGA: La propuesta es completa y adecuada. No es tan completa en la parte de aplicaciones informáticas. Por otro lado, hay que resaltar que presenta una variada y detallada relación de documentos de servicio como informes y partes de incidencias. Incluye una definición clara y precisa de partes de trabajo

No se valora positivamente que propone uso de partes, lo cual implica información con limitada capacidad de tratamiento informático.

AGEVISA: Realiza una propuesta interesante. Para la gestión informatizada propone la implantación de una aplicación denominada PHAROS, para la gestión, registro y supervisión de incidencias, así como obras, accidentes, eventos meteorológicos, etc., que se producen en la carretera. La integración de las comunicaciones con la aplicación facilita obtener un informe completo de las actuaciones realizadas, recursos que han intervenido para su resolución y las llamadas entrantes y salientes vinculadas al caso. Asimismo, resulta de interés que dicha herramienta sirve de apoyo en la toma de decisiones del operador y responsables. Se valora positivamente dicha herramienta por su grado de madurez, y que digitaliza incidencias, procedimientos y puede utilizarse desde el móvil.

Cabe destacar que presenta una propuesta de software con ejemplos e integración de registro de comunicaciones.

SERVEO: Realiza una propuesta basada en una herramienta informática denominada GIM, que digitalizaría toda la gestión de incidencias, procedimientos e informes, lo cual se considera positivo. Además, se valora positivamente que está estandarizada en Gobierno

de Navarra. No obstante, el sistema informático podría estar más orientado a gestión de mantenimiento por lo que habría considerar la adaptación, si fuera necesaria, para la gestión de incidencias durante la vigencia del contrato.

En el lado negativo, la propuesta de software no presenta ejemplos concretos.

2.4. Ayudas a la Vialidad Invernal y servicios de emergencias (máximo 3 puntos).

Se valoran específicamente las medidas y actividades que, como parte de las tareas de explotación del Centro de Control de Conservación, se llevarán a cabo para apoyo a la campaña de vialidad invernal y ante situaciones de emergencia.

La puntuación obtenida por los licitadores en este apartado es la siguiente:

Licitador	Puntuación
SICE	**2,67**
REVENGA	**2,67**
AGEVISA	**2,67**
SERVEO	**2,50**

SICE: Presenta una propuesta interesante de acuerdo al pliego. Incluye refuerzo de operador de sala. Se echa en falta alguna iniciativa novedosa.

REVENGA: La propuesta es completa y adecuada. Hace mención a lo establecido en el manual de incidencias y plan de vialidad invernal, cuyo cumplimento es obligatorio. Se echa en falta alguna iniciativa novedosa.

AGEVISA: Realiza una propuesta interesante. Destaca el uso del módulo específico de PHAROS para la gestión de la vialidad invernal, que permite planificar las situaciones, operar integrando el plan operativo de vialidad invernal y posicionamiento de la flota, monitorizar el nivel de servicio, precipitación, intensidad y tratamientos, y finalmente obtener un informe completo de la operación. También cataloga actividades en 5 bloques en función de la situación. Hay que destacar que presenta la citada solución software innovadora.

Como punto negativo, señalar que no cita Manual incidencias y Plan vialidad invernal.

SERVEO: Realiza una propuesta muy interesante y completa. Menciona sinergias por contratos de conservación que gestiona en carreteras de Navarra actualmente, como Aoiz e Irurtzun. Pone en foco en la predicción y presenta flujogramas de interés en función de la situación. Sin embargo, se echa en falta un adecuado calendario de Vialidad Invernal.

2.5. Inventario de instalaciones (máximo 2 puntos).

Se valora una descripción de las herramientas informáticas y procedimientos de trabajo a utilizar para la gestión, registro, tratamiento y actualización del inventario de instalaciones.

La puntuación obtenida por los licitadores en este apartado es la siguiente:

Licitador	Puntuación
SICE	**1,50**
REVENGA	**1,17**
AGEVISA	**1,83**
SERVEO	**1,83**

SICE: Presenta una propuesta interesante de acuerdo al pliego. Incluye muchos diagramas de inventario y menciona aplicaciones informáticas para su gestión. No obstante, se echa en falta la mención a alguna herramienta informática de gestión integral de inventario. Tampoco se considera adecuada la propuesta de uso de base de datos en Access, por estar en desuso en la Administración.

REVENGA: La propuesta es escasa en contenido y no propone novedades que puedan servir para una gestión integral del inventario, aspectos que se valoran negativamente.

AGEVISA: Realiza una propuesta de interés. Propone realizar un estudio para la implantación de herramientas informáticas de faciliten la gestión del inventario y mantenimiento, siendo opción prioritaria en dicho estudio la ampliación de módulos adicionales a la aplicación existente AVEVA System Platform – Wonderware. Asimismo, que dicha herramienta sirva de base para la gestión centralizada de estas aplicaciones y compartidas (Adjudicatario de Mantenimiento, Adjudicatario de Gestión y Dirección de Contrato).

SERVEO: Realiza una propuesta muy interesante basada en el aplicativo GIM, estandarizado en Gobierno de Navarra. Presenta modelo de ficha y como nota de gran interés que los activos inventariables se identifican mediante la instalación de dispositivos NFC en función su tipología. Se valora positivamente que el sistema permitiría una gestión integral del inventario a la vez que el mantenimiento.

2.6. Plan de formación y mejora continua (máximo 2 puntos).

Se valora una descripción detallada de las habilidades, conocimientos y aspectos a considerar en lo referente a la formación requerida por los operadores de sala para el buen desempeño de sus funciones y que deberán ser tenidos en cuenta en el Plan anual de formación, así como de los procesos a supervisar para la mejora continua en la gestión del Centro de Control de Conservación. Se valorarán propuestas de evaluación continua de los conocimientos y capacidades requeridas por parte del personal del Centro de Control de Conservación y del Centro de Control local de Belate (vigilantes) para operar los sistemas.

La puntuación obtenida por los licitadores en este apartado es la siguiente:

Licitador	Puntuación
SICE	**1,67**
REVENGA	**1,67**
AGEVISA	**1,75**
SERVEO	**1,50**

SICE: Presenta una propuesta interesante de acuerdo al pliego, aunque se echa en falta lo relativo a la mejora continua.

REVENGA: La propuesta es interesante de acuerdo al pliego. No obstante falta mención a la formación en el Centro de Control de Belate.

AGEVISA: Realiza una propuesta de interés y muy completo. A destacar que justifica el número de horas formación y su contenido y que propone simulacros. Se echa en falta realizar una valoración inicial de conocimientos del personal.

SERVEO: Realiza una propuesta que cumple el pliego pero que no concreta lo relativo a la formación en el Centro de Control de Belate ni presenta un calendario de formación.

2.7. Revisión, actualización y elaboración de procedimientos y protocolos de actuación (máximo 2 puntos).

Se valora una propuesta de las actuaciones a llevar cabo para dar cumplimiento a la actualización del Manual de Procedimientos, que incluya:

- Objetivos generales y específicos.

- Metodología, fases del proyecto y actividades a llevar a cabo en cada una de ellas, con descripción del contenido y alcance de las mismas y de los medios tanto humanos como materiales (incluido software o hardware que pueda resultar necesario) a emplear.
- Cronograma adecuado para el cumplimiento del objetivo en plazo de acuerdo al fijado en el condicionado técnico.
- Resultados finales (alcance, formatos y accesibilidad del Manual).
- Metodología para su explotación (posible conexión con aplicaciones existentes o herramientas informáticas tipo BPM -Bussiness Process Management-).
- Seguimiento (posibles indicadores, informes) y actualización (registro de cambios, procedimiento de actualización y/o revisión sistemática del Manual).

Los datos informáticos gestionados a través de las posibles aplicaciones informáticas propuestas deberán implementarse y mantenerse en la sede de la Dirección General de Obras Públicas e Infraestructuras y ser propiedad de ésta última (no se contemplan soluciones con los datos en la nube o alojados en servidores/instalaciones de terceros, salvo que se acredite la seguridad, integridad, confidencialidad y disponibilidad de los mismos de acuerdo a los requerimientos de la Dirección General competente en materia de Informática y Telecomunicaciones del Gobierno de Navarra)

La puntuación obtenida por los licitadores en este apartado es la siguiente:

Licitador	Puntuación
SICE	**2,00**
REVENGA	**2,00**
AGEVISA	**2,00**
SERVEO	**2,00**

SICE: Presenta una propuesta interesante de acuerdo al pliego. Incluye todos los conceptos requeridos.

REVENGA: La propuesta es interesante de acuerdo al pliego en todos sus apartados.

AGEVISA: Realiza una propuesta de interés y muy completo. Propone implantación en herramienta informática

SERVEO: Realiza una propuesta muy interesante y detallada.

3. Sistema Gestión de Calidad: máximo 3 puntos

Se incluirá por el licitador una memoria técnica con la finalidad de obtener la certificación de la norma ISO 9001:2015 con una extensión total máxima de 10 páginas cuyos aspectos a valorar serán los siguientes:

3.1. Descripción de la metodología de trabajo (máximo 1 punto).

Se valoran la inclusión de un cronograma en el que se establezca un plan estratégico para la implementación y mejora continua del proyecto, con hitos y fechas estimadas, evaluación periódica y propuesta de acciones

La puntuación obtenida por los licitadores en este apartado es la siguiente:

Licitador	Puntuación
SICE	**0,92**
REVENGA	**0,92**
AGEVISA	**1,00**
SERVEO	**0,75**

SICE: Presenta una propuesta interesante de acuerdo al pliego. Es de reseñar que incluye metodología y medios adecuados, así como cronogramas con fases y tareas a realizar. Solo se echan en falta objetivos e indicadores.

REVENGA: La propuesta resulta de interés, incluyendo todo lo requerido en el pliego. Tan solo señalar que se echa en falta una orientación más específica a Centros de Control de Conservación.

AGEVISA: Realiza una propuesta de interés y completa, que incluye metodología, medios, tareas y cronograma muy detallados y adecuados, estableciendo fases para implantación y certificación.

SERVEO: Realiza una propuesta muy interesante, pero no describe desarrollo por fechas, no incluye cronograma.

3.2. Operaciones (máximo 1 puntos)

Se valora una descripción detallada de los procesos clave y procedimientos para la implementación del sistema de gestión de calidad.

La puntuación obtenida por los licitadores en este apartado es la siguiente:

Licitador	Puntuación
SICE	**1,00**
REVENGA	**1,00**
AGEVISA	**1,00**
SERVEO	**1,00**

SICE: La propuesta es completa y de gran interés.

REVENGA: La propuesta resulta de interés, describiendo los procesos clave y procedimientos en detalle.

AGEVISA: Realiza una propuesta muy interesante y completa, mostrando el mapa de procesos en formato visual con interrelaciones y haciendo mención a objetivos específicos e indicadores de seguimiento.

SERVEO: Realiza una propuesta de gran interés, que incluye procedimientos operativos y puntos de control. Asimismo, presenta un buen diagrama visual de tareas y relaciones para tratamiento y seguimiento de no conformidades.

3.3. Gestión documental (máximo 1 puntos)

Se valora una descripción del sistema documental propuesto para el registro y almacenamiento de documentos.

La puntuación obtenida por los licitadores en este apartado es la siguiente:

Licitador	Puntuación
SICE	**0,83**
REVENGA	**1,00**
AGEVISA	**0,75**
SERVEO	**1,00**

SICE: La propuesta es adecuada, pero se echa en falta referencia a gestión por tipos de documento (papel y electrónico) y ciclo de vida documental.

REVENGA: La propuesta es interesante y completa. Como punto positivo, hace referencia al almacenamiento y protección de documento electrónico y los periodos de conservación.

AGEVISA: En la propuesta se hace referencia a la gestión documental que establece la norma ISO 9001:2015, pero se echa de menos una referencia almacenamiento y gestión basada en plataformas informáticas.

SERVEO: Realiza una propuesta interesante. Además, se valora positivamente que incluye el uso de una plataforma informatizada para la gestión de la documentación.

4. Transformación Digital: máximo 4 puntos.

Se valora una memoria técnica con una extensión total máxima de 10 páginas cuyos apartados a valorar son los siguientes:

4.1. Informatización de procesos de gestión del C4 (máximo 2 puntos)

Se valora una descripción de la solución propuesta, metodología, calendario y medios utilizados.

La puntuación obtenida por los licitadores en este apartado es la siguiente:

Licitador	Puntuación
SICE	**1,33**
REVENGA	**1,33**
AGEVISA	**2,00**
SERVEO	**1,50**

SICE: La propuesta es adecuada, pero resulta demasiado genérica y no hace referencia concreta al Centro de Control de Conservación de Carreteras. También en el lado negativo, presenta un plazo de implantación ambiguo.

REVENGA: No se considera que aporten mucho valor ciertos aspectos de propuesta. En concreto, como punto negativo, se propone el uso de una aplicación desarrollada en los últimos años que tiene muchas carencias. Como punto positivo, hace referencia al almacenamiento y protección de documento electrónico y los periodos de conservación.

AGEVISA: Presenta una propuesta interesante y completa. Se valora positivamente que se hace referencia a una herramienta informática.

SERVEO: Realiza una propuesta interesante y muy completa. Como punto negativo, presenta un plazo de implantación ambiguo.

4.2. Implantación de una central telefónica avanzada VOIP (máximo 2 puntos)

Se valora una descripción de la solución propuesta, metodología, calendario y medios utilizados.

La puntuación obtenida por los licitadores en este apartado es la siguiente:

Licitador	Puntuación
SICE	**1,42**
REVENGA	**1,67**
AGEVISA	**2,00**
SERVEO	**1,42**

SICE: Se valora positivamente que propone el diseño e implementación de una plataforma Asterisk desarrollada a la medida de la operativa del Centro de Control y Vigilancia de Incidencias de Seguridad Vial en la Red de Carreteras de Navarra. Sin embargo, falta concreción en cuanto a las posibilidades de integración y presenta un plazo de implantación ambiguo.

REVENGA: La propuesta cumple lo establecido en el pliego, pero falta algo de concreción en cuanto a las posibilidades de integración con otros sistemas diferentes a Redmine..

AGEVISA: Presenta una propuesta interesante y completa, que se valora muy positivamente.

SERVEO: Realiza una propuesta de acuerdo al pliego, pero carece de detalle relativo a la implantación en un Centro de Control de Carreteras y soluciones de integración,y presenta un plazo de implantación ambiguo.

5. Servicios complementarios de obligado cumplimiento: máximo 5 puntos.

Se valoran los siguientes apartados:

5.1. Descripción del modelo de prestación del servicio que incluya la localización, disponibilidad y tipología de los recursos propuestos para su ejecución (máximo 1 punto).

La puntuación obtenida por los licitadores en este apartado es la siguiente:

Licitador	Puntuación
SICE	0,50
REVENGA	1,00
AGEVISA	1,00
SERVEO	0,50

SICE: La propuesta es adecuada. Sin embargo, se valora negativamente que no hace referencia a localización ni a disponibilidad de los recursos.

REVENGA: Presenta una propuesta adecuada y se valora positivamente.

AGEVISA: Presenta una propuesta interesante y completa, que se valora positivamente.

SERVEO: Realiza una propuesta de acuerdo al pliego. No obstante, se valora negativamente que no hace referencia a la prestación de servicios en caso de emergencia o vialidad invernal.

5.2. Descripción de la metodología de trabajo para el cumplimiento de los objetivos previstos (máximo 1 punto).

La puntuación obtenida por los licitadores en este apartado es la siguiente:

Licitador	Puntuación
SICE	1,00
REVENGA	0,67
AGEVISA	0,67
SERVEO	0,83

SICE: La propuesta es adecuada y se valora positivamente.

REVENGA: La propuesta es conforme al pliego, pero se valora negativamente que tan solo hace referencia a la coordinación, la comunicación y los grupos de trabajo, por lo que faltan aspectos importantes de una metodología.

AGEVISA: Presenta una propuesta de acuerdo al pliego, pero en el apartado negativo hay que señalar que tan solo menciona atribuciones del Responsable del Contrato, existencia de un sistema de guardias y la figura del Jefe de Sala, quedando sin especificar el resto de aspectos de la metodología.

SERVEO: Realiza una propuesta interesante y adecuada, en los que incluye fases, actividades, monitorización, control y herramientas que son las habituales en una metodología, pero se echa en falta su aplicación específica a un centro de control.

5.3. Descripción de las acciones y las herramientas a utilizar si las hubiere, para llevar a cabo el registro, seguimiento y documentación de dichas actividades (máximo 1 punto).

La puntuación obtenida por los licitadores en este apartado es la siguiente:

Licitador	Puntuación
SICE	**1,00**
REVENGA	**0,83**
AGEVISA	**1,00**
SERVEO	**1,00**

SICE: La propuesta presentada se valora muy positivamente.

REVENGA: La propuesta es conforme al pliego, pero se valora negativamente que se propone una herramienta informática que no se llegó a implantar en el actual contrato.

AGEVISA: Presenta una propuesta interesante y completa, que se valora muy positivamente.

SERVEO: Realiza una propuesta de gran interés, valorada como muy positiva.

5.4. Propuesta de plantilla o herramienta para la elaboración de informes y estadísticas de incidentes significativos en túneles para dar cumplimento a los requisitos que en este aspecto establece la normativa europea sobre seguridad en túneles que sea de aplicación (máximo 1 punto).

La puntuación obtenida por los licitadores en este apartado es la siguiente:

Licitador	Puntuación
SICE	**0,83**
REVENGA	**0,83**
AGEVISA	**0,83**
SERVEO	**0,83**

SICE: La propuesta es adecuada, pero se echa en falta que sean informes que residan en una aplicación informática y no que se basen en Word para su impresión.

REVENGA: La propuesta es conforme al pliego, pero hubiera sido necesario una mayor orientación a la digitalización de informes y partes y no tanto al papel.

AGEVISA: Presenta una propuesta interesante conforme al pliego, pero se muestra un índice de incidencias y se echa en falta algo visual.

SERVEO: Realiza una propuesta de interés, pero basada en una aplicación informática más orientada de mantenimiento y no tanto a gestión de incidencias de seguridad vial.

5.5. Cálculo, registro y reducción de la Huella de Carbono (máximo 1 puntos)

La puntuación obtenida por los licitadores en este apartado es la siguiente:

Licitador	Puntuación
SICE	**1,00**
REVENGA	**1,00**
AGEVISA	**1,00**
SERVEO	**1,00**

SICE: Presenta una propuesta interesante de acuerdo al pliego. Incluye todos los conceptos requeridos.

REVENGA: La propuesta es interesante de acuerdo al pliego en todos sus apartados.

AGEVISA: Realiza una propuesta de interés y muy completa. Propone implantación en herramienta informática.

SERVEO: Realiza una propuesta muy interesante y detallada.

4. RESUMEN DE PUNTUACIONES TÉCNICAS

De las puntuaciones obtenidas en la valoración de las ofertas técnicas presentadas por las empresas concurrentes se obtiene, sobre un total de 50 puntos, la siguiente valoración:

VALORACIÓN TECNICA OFERTAS DE GESTIÓN C4 2024-2028. CRITERIOS CUALITATIVOS: máx 50 pts	SICE	REVENGA	AGEVISA	SERVEO
	Puntos	Puntos	Puntos	Puntos
1. Propuesta organizativa del contrato: máx 8 ptos	**7,51**	**6,66**	**6,66**	**6,34**
2. Propuesta de prestación del servicio y modelo de funcionamiento: máx 30 ptos				
2.1. Modelo de funcionamiento del servicio: (máx 7 ptos)				
- Roles y funciones (máx 2 ptos)	**1,83**	**1,75**	**1,83**	**1,33**
- Configuración específica de los puestos de operación (máx 1 pto)	**0,83**	**0,83**	**1,00**	**0,75**
- Horario de funcionamiento (máx 2 ptos)	**1,83**	**1,92**	**2,00**	**1,92**
- Gestión del personal (máx 2 ptos)	**2,00**	**2,00**	**2,00**	**2,00**
2.2. Metodología de trabajo (máx 7 ptos)	**5,83**	**5,83**	**6,17**	**5,83**
2.3. Registro operaciones Centro Control Conservación (máx 7 ptos)	**6,33**	**6,17**	**6,67**	**5,50**
2.4. Ayudas a Vialidad Invernal y servicios emergencias (máx 3 ptos)	**2,67**	**2,67**	**2,67**	**2,50**
2.5. Inventario de instalaciones (máx 2 ptos)	**1,50**	**1,17**	**1,83**	**1,83**
2.6. Plan de formación y mejora continua (máx 2 ptos)	**1,67**	**1,67**	**1,75**	**1,50**
2.7. Revisión, actualización y elaboración de procedimientos y protocolos de actuación (máx 2 ptos)	**2,00**	**2,00**	**2,00**	**2,00**
3. Sistema Gestión de Calidad: máx 3 ptos				
3.1. Descripción de la metodología de trabajo (máx 1 pto)	**0,92**	**0,92**	**1,00**	**0,75**
3.2. Operaciones (máx 1 pto)	**1,00**	**1,00**	**1,00**	**1,00**
3.3. Gestión documental (máx 1 pto)	**0,83**	**1,00**	**0,75**	**1,00**
4. Transformación Digital: máx 4 ptos				
4.1. Informatización de procesos de gestión del C4 (máx 2 ptos)	**1,33**	**1,33**	**2,00**	**1,50**
4.2. Implantación de central telefónica avanzada VOIP (máx 2 ptos)	**1,42**	**1,67**	**2,00**	**1,42**
5. Servicios complementarios de obligado cumplimiento: máx 5 ptos				
5.1. Descripción del modelo de prestación del servicio (máx 1 pto)	**0,50**	**1,00**	**1,00**	**0,50**
5.2. Descripción de la metodología de trabajo para el cumplimiento de los objetivos previstos (máx 1 pto)	**1,00**	**0,67**	**0,67**	**0,83**
5.3. Descripción de acciones y herramientas a utilizar (máx 1 pto)	**1,00**	**0,83**	**1,00**	**1,00**
5.4. Propuesta de plantilla o herramienta elaboración de informes y estadísticas de incidentes significativos túneles (máx 1 pto)	**0,83**	**0,83**	**0,83**	**0,83**
5.5. Cálculo, registro y reducción de Huella de Carbono (máx 1 pto)	**1,00**	**1,00**	**1,00**	**1,00**
Totales	**43,83**	**42,92**	**45,83**	**41,33**

En Pamplona, a fecha de la firma digital

Los miembros técnicos de la Mesa de Contratación pertenecientes al Servicio de Conservación

Fecha: 2024.10.01 08:59:29 +02'00'	Fecha: 2024.10.01 08:29:17 +02'00'	SOLANO NAGORE JUAN - 33448551L Firmado digitalmente por SOLANO NAGORE JUAN - 33448551L Fecha: 2024.10.01 09:05:38 +02'00'
Pablo González Sánchez	Ángel Labiano Mangado	Juan Solano Nagore