

ANEXO JUSTIFICATIVO

Criterios cualitativos

LOTE 1

Organización y disposición de medios

La organización y disposición de los medios humanos y materiales, tiene una vinculación directa con el desarrollo de los servicios, pudiendo afectar significativamente a la calidad de los mismos, por lo que será valorable:

1.1 Atención al cliente (10)

Se otorgarán hasta 10 puntos en función del nivel de mejora en la atención al cliente, coherencia y concreción, en base a la estructura y organización de los medios puestos a disposición del contrato. En especial, se tendrá en cuenta acreditación de unos medios humanos y materiales organizados para atender las peticiones de servicios y gestionar partes de trabajo e incidencias, sistema de seguimiento y gestión, etc.

IMANAN

Se pone a disposición del contrato un equipo bien estructurado y organizado formado por un director técnico; un equipo de retén integrado por 4 figuras de encargado, 7 oficiales de 1ª y 1-2 oficiales de 2ª; un servicio de atención urgente integrado por 3 personas; una oficina técnica compuesta por 2 ingenieros industriales y un arquitecto técnico; una persona encargada de PRL y un departamento de administración integrado por 4 personas. Se identifican roles y funciones, aunque sin identificar personas concretas.

Se identifica los canales de comunicación (teléfono y mail) para la recepción de partes, incidencias o trabajos en horario general y se introducen mejoras respecto al plazo de resolución de incidencias, comprometiéndose a personarse en las instalaciones en un máximo 24 horas desde la solicitud.

Respecto a los medios materiales, la entidad cuenta con una nave, poniendo a disposición dicho espacio para alojar materiales de repuesto, 30 vehículos equipados con herramientas de los distintos gremios a los que corresponden, lo que facilita la gestión del servicio. Asimismo, ofrecen mejoras respecto al periodo de garantía de los repuestos y materiales, ampliándolo a dos años.

En general, propuesta adecuada y coherente para una correcta atención y gestión de las incidencias.

Puntuación asignada: **10 puntos**

1.2 Servicio de atención urgente / crítico (15)

Se otorgarán hasta 10 puntos en función del nivel de mejora en la atención urgente regulada en las Condiciones Técnicas (estipulación 3.3). En especial, se valorará aquella propuesta que

proponga una mejor forma de organizar y gestionar esta atención y respuesta, tales como la mayor disponibilidad y/o seguridad en canales/vías de contacto, solidez y coherencia en la propuesta para atender este tipo de servicios, condicionante, salvedades o excepciones a la propuesta, etc.

Adicionalmente, se otorgarán hasta 5 puntos en el caso de concretar y regular específicamente el nivel de atención de “Servicio Crítico”, a partir de lo establecido en la estipulación 3.3 de las Condiciones Técnicas, en especial, compromiso y mejor nivel de servicio ofertado.

IMANAN

Respecto al servicio urgente, la propuesta incluye las incidencias recibidas fuera del horario laboral, además de sábados y domingos y compromiso de dar respuesta a las mismas (personarse en las instalaciones para su resolución) en un plazo máximo de 4 horas desde su solicitud, garantizando una mayor disponibilidad respecto a lo regulado en las Condiciones Técnicas.

Se identifican vías de contacto, a través de dos teléfonos cubierto por un servicio de call center
Se echa en falta concreción en cuanto a la forma de organizar y gestionar la incidencia.

Puntuación asignada: **8 puntos**

Adicionalmente, proponen dar respuesta a los servicios críticos (personándose en las instalaciones), en un plazo máximo de 3 horas desde su solicitud, identificando los canales de contacto para ello

Puntuación asignada: **5 puntos**

1.3 Coordinación y gestión multigremios (10)

El elevado número y heterogeneidad en las instalaciones y centros de trabajo susceptibles de mantenimiento hacen previsible la demanda conjunta de diferentes gremios, afectando una adecuada coordinación de estos a la calidad de los trabajos a realizar.

Se otorgarán hasta 10 puntos en base a la mayor disponibilidad y oferta de gremios distintos, nivel de subcontratación y/o integración y solidez en la organización, así como la gestión de la coordinación a través de medios y personal especializado y con experiencia en gestión de obras y/o proyectos.

IMANAN

Se realiza una propuesta concreta y coherente, identificando los gremios propios integrados en la organización y la forma de coordinar los mismos.

Proponen una estructura sólida integrada por un director técnico, encargado del gremio y retenes, describiendo con claridad las funciones y responsabilidades de cada uno de ellos.

Se detalla la oferta de gremios externos, con coordinación directa por el encargado del contrato (director técnico) identificando cada una de las empresas y trabajos que realizan.

No se mencionan experiencias concretas en gestión de obras y/o proyectos

Puntuación asignada: **9 puntos**

1.4 Prevención de riesgos (10)

Se otorgarán hasta 10 puntos en base a la estructura organizativa y medios específicos para la gestión de la prevención de riesgos laborales. En especial, se valorará la existencia de una metodología específica y adecuada a las características generales de los trabajos a realizar, así como la disposición de personal específico para la coordinación y gestión de la prevención de riesgos laborales, experiencia y competencias.

IMANAN

La entidad pone a disposición una persona responsable en materia de prevención de riesgos laborales, con experiencia y titulación específica en la materia, encargada de la coordinación y gestión de la función de prevención de riesgos laborales.

La entidad facilita al personal los equipos necesarios para la actividad, así como la formación sobre riesgos inherentes a su trabajo e instalaciones encomendadas.

Dispone de una política en materia de prevención que obliga a todo el personal de la empresa e incluye plan de formación, revisiones médicas, entrega de equipos de protección, seguimiento y revisiones.

Cuenta con procesos para gestionar la coordinación de actividades empresariales, tanto como contrata como contratista, con seguimiento mensual de toda la documentación

En general, propuesta completa y coherente, que refleja una adecuada coordinación y gestión de la prevención de riesgos laborales.

Puntuación asignada: **10 puntos**

1.5 Oficina técnica (5)

El elevado número y heterogeneidad en las instalaciones y centros de trabajo susceptibles de mantenimiento, así como la criticidad de alguno de los servicios prestados desde estos centros, hacen previsible la necesidad de prestar servicios de gestión de inventario de instalaciones, propuestas de planes de mantenimiento preventivo y técnico-legal de estas instalaciones, diseños de reforma y/o mejora, etc; afectando una adecuada disposición de medios y organización especializada a la calidad de los trabajos a realizar.

Se otorgarán hasta 5 puntos en base a la mejor y mayor disponibilidad medios tales como oficina técnica con capacidad para elaboración de presupuestos, delineación, proyectos básicos, gestión de inventario, con personal técnico especializado y competente, herramientas CAD, herramientas de gestión de instalaciones, etc.

IMANAN

Se pone a disposición de oficina técnica propia compuesta de un ingeniero técnico y un aparejador, integrados en la plantilla.

Dicha oficina técnica cuenta con programas de diseño gráfico, programas de diseño de presupuesto y un programa propio de gestión integral, en el que se desarrolla la gestión de clientes inventarios, historial de incidencias, presupuestos, etc.

Disponen de medios para desarrollar y modificar planos en CAD y proyectos de gestión de edificios.

Puntuación asignada: **5 puntos**

RESUMEN PUNTUACIÓN SOBRE 1 (LOTE 1)

	IMANAN
1. Atención al cliente	10
2. Servicio de atención urgente/crítico	13
3. Coordinación y gestión multigremios	9
4. Prevención de riesgos	10
5. Oficina técnica	5
Total	47

ANEXO JUSTIFICATIVO

Criterios cualitativos

LOTE 2

Organización y disposición de medios

La organización y disposición de los medios humanos y materiales, tiene una vinculación directa con el desarrollo de los servicios, pudiendo afectar significativamente a la calidad de los mismos, por lo que será valorable:

1.1 Atención al cliente (10)

Se otorgarán hasta 10 puntos en función del nivel de mejora en la atención al cliente, coherencia y concreción, en base a la estructura y organización de los medios puestos a disposición del contrato. En especial, se tendrá en cuenta acreditación de unos medios humanos y materiales organizados para atender las peticiones de servicios y gestionar partes de trabajo e incidencias, sistema de seguimiento y gestión, etc.

INSERLANTXO

La propuesta describe el procedimiento de atención al cliente desde la recepción al cierre, incluyendo un informe mensual de actividad para garantizar el correcto seguimiento y mejora continua.

Se pone a disposición un responsable técnico/coordinador general, un equipo de retén multidisciplinar integrado por personas de distintos gremios y subcontratas para trabajos especializados no recurrentes. Se describen roles y funciones del equipo puesto a disposición, aunque sin identificar personas.

Respecto a los medios materiales, proponen una plataforma documental compartida destinada a registrar partes, planificar mantenimientos preventivos, generar informes por sociedad, acceder a historial de incidencias, etc; dispositivos informáticos

Como vías de contacto, además de teléfono y mail, proponen plataforma web y app móvil con confirmación automática de recepción. Sin embargo, no se llega a identificar.

Proponen mejoras en el horario de atención, ampliándolo de L-V de 8:00 a 19:00, vías de contacto, seguimiento técnico y medidas de evaluación y control.

Propuesta completa y coherente, que refleja una adecuada estructura de medios materiales y humanos organizados para atender correctamente el servicio.

Puntuación asignada: **9 puntos**

VARAZDIN

Propuesta genérica, que no llega a concretar una estructura y forma de organizar los medios puestos a disposición del contrato.

La propuesta no sigue un orden, partiendo de una exposición genérica del servicio de atención al cliente que se limita a señalar dos vías de comunicación de peticiones (telemática y telefónica) y aportar un modelo de parte. Si bien señalan dos vías de comunicación, no identifican dirección de correo ni teléfono de contacto.

Al final de la propuesta técnica se incluye una relación de personas y se indica que se pondrá a disposición del contrato los medios materiales necesarios, sin quedar claro a que apartado de la propuesta corresponde, ni aportar valor respecto a la atención al cliente.

Puntuación asignada: **2 puntos**

1.2 Servicio de atención urgente / crítico (15)

Se otorgarán hasta 10 puntos en función del nivel de mejora en la atención urgente regulada en las Condiciones Técnicas (estipulación 3.3). En especial, se valorará aquella propuesta que proponga una mejor forma de organizar y gestionar esta atención y respuesta, tales como la mayor disponibilidad y/o seguridad en canales/vías de contacto, solidez y coherencia en la propuesta para atender este tipo de servicios, condicionante, salvedades o excepciones a la propuesta, etc.

Adicionalmente, se otorgarán hasta 5 puntos en el caso de concretar y regular específicamente el nivel de atención de “Servicio Crítico”, a partir de lo establecido en la estipulación 3.3 de las Condiciones Técnicas, en especial, compromiso y mejor nivel de servicio ofertado.

INSERLANTXO

Se incluye propuesta de flujo de trabajo estructurado, garantizando una correcta atención y respuesta, así como propuesta de estructura de equipo humano y material disponible 24/7 para urgencias.

Como canales/vías de comunicación proponen teléfono móvil exclusivo para urgencias, correo electrónico redirigido a equipo de guardia y formulario en plataforma web. Sin embargo, no llegan a identificarlos.

Aportan compromiso de personarse en las instalaciones para su resolución en un plazo máximo de 6 horas desde su solicitud, garantizando una mayor disponibilidad respecto a lo regulado en las Condiciones Técnicas.

Puntuación asignada: **9 puntos**

Adicionalmente, se concreta y regula específicamente el nivel de atención de servicio crítico comprometiéndose a personarse físicamente en un plazo igual o inferior a 6 horas, de forma documentada y controlada, en cualquier punto de Navarra.

Puntuación asignada: **5 puntos**

VARAZDIN

La propuesta se limita a reproducir lo previsto en las Condiciones Técnicas, sin establecer mejoras en la atención urgente.

No se establece forma de organizar y gestionar la atención y respuesta, tales como la mayor disponibilidad y/o seguridad en canales/vías de contacto, solidez y coherencia en la propuesta para atender este tipo de servicios, condicionante, salvedades o excepciones a la propuesta, etc.

En general, propuesta muy genérica.

Puntuación asignada: **1 puntos**

Adicionalmente, respecto al servicio crítico, no oferta compromiso ni nivel de servicio, más allá de indicar que en las incidencias que supongan un riesgo para las personas, la seguridad del edificio o la seguridad de los equipos ubicados en el mismo, *la oficina técnica supervisará in situ dichos trabajos.*

Puntuación asignada: **1 puntos**

1.3 Coordinación y gestión multigremios (10)

El elevado número y heterogeneidad en las instalaciones y centros de trabajo susceptibles de mantenimiento hacen previsible la demanda conjunta de diferentes gremios, afectando una adecuada coordinación de estos a la calidad de los trabajos a realizar.

Se otorgarán hasta 10 puntos en base a la mayor disponibilidad y oferta de gremios distintos, nivel de subcontratación y/o integración y solidez en la organización, así como la gestión de la coordinación a través de medios y personal especializado y con experiencia en gestión de obras y/o proyectos.

INSERTANTXO

La propuesta incluye oferta de gremios instaladores de electricidad, fontanería, calefacción y climatización, identificando todos ellos, así como de proveedores colaboradores de materiales, herramientas y maquinaria.

Cuentan con un equipo interno multidisciplinar con oficiales especializados en albañilería, cerrajería y soldadura, pintura, carpintería, montaje pladur e instalaciones (electricidad y fontanería)

Al integrar en la organización personal especializado en cada gremio se facilita la gestión, permitiendo ofrecer una mayor disponibilidad, menores tiempos de respuesta, mejor comunicación interna y directa y, en definitiva, mejor calidad del servicio.

Se prevé la subcontratación para casos de alta especialización, estando las subcontratas inscritas en el REA y coordinadas por el personal técnico de la entidad.

Proponen a una persona responsable de la coordinación técnica, así como una plataforma de gestión comunicación, para asegurar una correcta asignación de gremios, coordinación de equipos y control documental.

La entidad señala que cuenta con experiencia en gestión de obras de reforma y mantenimientos, si bien no termina de dar ejemplos concretos.

Puntuación asignada: **9 puntos**

VARAZDIN

Se propone una estructura de medios propios y externos, coordinados por un arquitecto técnico.

Se detalla el equipo de retén multidisciplinar, con personas especializadas en soldadura, fontanería y climatización, construcción, albañilería, pintura, etc.

Se identifican personas, incluyendo su formación y experiencias de cada uno de ellos en el gremio correspondiente, garantizando la disponibilidad de un equipo multidisciplinar.

Si bien señalan que los trabajos que no puedan ser atendidos por personal propio, se encargarán a terceros, no se identifican subcontratas.

Puntuación asignada: **7 puntos**

1.4 Prevención de riesgos (10)

Se otorgarán hasta 10 puntos en base a la estructura organizativa y medios específicos para la gestión de la prevención de riesgos laborales. En especial, se valorará la existencia de una metodología específica y adecuada a las características generales de los trabajos a realizar, así como la disposición de personal específico para la coordinación y gestión de la prevención de riesgos laborales, experiencia y competencias.

INSERTANTXO

La entidad gestiona las actividades preventivas de Seguridad en el trabajo, Higiene Industrial y Ergonomía, Psicosociología Aplicada y Vigilancia de la Salud a través de un servicio de prevención ajeno acreditado.

Adicionalmente dispone de personal propio para la coordinación y gestión de la prevención de riesgos laborales, con formación y experiencia en la materia, así como personal operativo con formación de recursos preventivo.

Disponen de una metodología específica y adaptada al entorno de actuación basada en un sistema de gestión de prevención, planificación preventiva (equipos de extinción, formación BT, bloqueo u etiquetado eléctrico, revisión de puntos de anclaje, medición de gases, entre otras), coordinación de actividades empresariales, formación y cultura preventiva (simulacros, manuales y formación mínima de 60 h) y equipos de protección y supervisión puestos a disposición de cada técnico.

Puntuación asignada: **10 puntos**

VARAZDIN

La propuesta se limita a indicar que el personal contará con los elementos de protección necesarios para dar cumplimiento a la normativa vigente, bajo la coordinación del arquitecto técnico.

No se identifica una estructura ni medios específicos para gestión de la prevención de riesgos laborales, ni una metodología, ni identifica personal específico para la gestión de la prevención de riesgos laborales con experiencia y competencias concretas.

Puntuación asignada: **1 puntos**

1.5 Oficina técnica (5)

El elevado número y heterogeneidad en las instalaciones y centros de trabajo susceptibles de mantenimiento, así como la criticidad de alguno de los servicios prestados desde estos centros, hacen previsible la necesidad de prestar servicios de gestión de inventario de instalaciones, propuestas de planes de mantenimiento preventivo y técnico-legal de estas instalaciones, diseños de reforma y/o mejora, etc; afectando una adecuada disposición de medios y organización especializada a la calidad de los trabajos a realizar.

Se otorgarán hasta 5 puntos en base a la mejor y mayor disponibilidad medios tales como oficina técnica con capacidad para elaboración de presupuestos, delineación, proyectos básicos, gestión de inventario, con personal técnico especializado y competente, herramientas CAD, herramientas de gestión de instalaciones, etc.

INSERLANTXO

Se pone a disposición de oficina técnica propia con capacidad técnica y humana para prestar los servicios de elaboración de presupuestos, delineación y redacción de proyectos, gestión de

inventarios mediante herramientas digitales, diseño y actualización de planes de mantenimiento y supervisión técnica.

El equipo humano se compone de una arquitecta técnica, un delineante CAD y una administrativa.

Disponen de herramientas software CAD y herramientas de medición y presupuestación, así como equipos e infraestructuras que permiten responder con calidad técnica los servicios a atender.

Puntuación asignada: **5 puntos**

VARAZDIN

Se propone al arquitecto técnico como responsable de la gestión y supervisión de los aspectos técnicos encomendados.

No se identifican herramientas de gestión de instalaciones, herramientas CAD, etc.

En general, propuesta genérica.

Puntuación asignada: **2 puntos**

RESUMEN PUNTUACIÓN SOBRE 1 (LOTE 2)

	INSERTLANTXO	VARAZDIN
1. Atención al cliente	9	2
2. Servicio de atención urgente/crítico	14	2
3. Coordinación y gestión multigremios	9	7
4. Prevención de riesgos	10	1
5. Oficina técnica	5	2
Total	47	14