



**INFORME DE VALORACIÓN DE
CRITERIOS SOMETIDOS A JUICIOS DE
VALOR.**

**SERVICIOS DE LIMPIEZA Y
CONSERJERÍA DEL CENTRO VIDAAS CON
RESERVA DE PARTICIPACIÓN
CONFORME AL ARTÍCULO 36 DE LA LFCP.**

Contenido

1. OBJETO	3
2. CONCURRENCIA	3
3. ADMISIÓN DE OFERTAS	4
4. CRITERIOS SOMETIDOS A JUICIOS DE VALOR (hasta 50 puntos)	4
Lote 1.- SERVICIO DE LIMPIEZA.....	4
Valoración Criterio 1.1- Detalle y claridad de la solución propuesta (hasta 20 puntos)	5
Valoración Criterio 1.2.- Seguimiento del servicio (hasta 10 puntos)	8
Valoración Criterio 1.3.- Resolución de incidencias (hasta 10 puntos)	11
Valoración Criterio 1.4.- Plan de reciclaje (hasta 10 puntos)	15
Lote 2. SERVICIO DE CONSERJERÍA (hasta 50 puntos)	18
Valoración Criterio 2.1- Detalle y claridad de la solución propuesta (hasta 20 puntos)	18
Valoración Criterio 2.2.- Seguimiento del servicio (hasta 10 puntos)	22
Valoración Criterio 2.3.- Resolución de incidencias (hasta 10 puntos)	25
Valoración Criterio 2.4.- Propuesta de ampliación de las tareas de conserjería (hasta 10 puntos)	27
5. RESUMEN PUNTUACIONES CRITERIOS CUALITATIVOS	30

1. OBJETO

El objeto del presente documento es realizar un informe sobre las ofertas que se han presentado al procedimiento para la contratación de los servicios de Limpieza y Conserjería del centro de Vanguardia e Innovación para el Desarrollo Activo, Autónomo y Saludable (en adelante, "Centro VidAAs"), ubicado en Sarriguren (Navarra), según lo previsto en el Pliego de Cláusulas Administrativas y en el Pliego de Condiciones Técnicas confeccionado al efecto.

Las propuestas se han presentado de acuerdo con la estructura establecida para esta oferta en PLENA que contiene dos sobres, identificados como:

- **SOBRE 1.-** DOCUMENTACIÓN GENERAL Y CRITERIOS SOMETIDOS A LA APLICACIÓN DE JUICIOS DE VALOR, relativa a la contratación de los servicios de limpieza y conserjería del centro VidAAs.
- **SOBRE 2.-** PROPUESTA CRITERIOS CUANTIFICABLES MEDIANTE FÓRMULAS, relativa a la contratación de los servicios de limpieza y conserjería del centro VidAAs.

En este informe se presenta la valoración de los criterios sometidos a juicios de valor de las propuestas recibidas en la presente licitación.

2. CONCURRENCIA

Finalizado el plazo de presentación de ofertas, se ha recibido la documentación oportuna de las empresas siguientes:

LOTE 1 (Servicio de limpieza)

- VARAZDIN EMPRESA DE INSERCIÓN SOCIOLABORAL S.L.
- HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS PAMPLONA-TUDELA
- TASUBINSA- TALLERES AUXILIARES DE SUBCONTRATACIÓN INDUSTRIA NAVARRA S.A.
- GRUPO SIFU NAVARRA, S.L.

LOTE 2 (Servicio de conserjería)

- HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS PAMPLONA-TUDELA
- GRUPO SIFU NAVARRA, S.L.
- FUNDACIÓN ASpace NAVARRA PARA EL EMPLEO.

3. ADMISIÓN DE OFERTAS

El proceso de licitación se encuentra dividido en dos lotes, de conformidad con lo dispuesto en los Pliegos Reguladores:

- **LOTE 1 Servicio de limpieza.**
- **LOTE 2 Servicio de conserjería.**

En la licitación se hace referencia a una serie de prescripciones técnicas mínimas obligatorias asignadas, por un lado, al servicio de limpieza (LOTE 1) y por otro, al de conserjería (LOTE 2).

Estas prescripciones, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 60 de la Ley Foral 2/2018, de 13 de abril, de Contratos Públicos, tienen por objeto definir las especificaciones técnicas mínimas para la ejecución del servicio de limpieza, así como del servicio de conserjería del Centro VidAAs.

Estas prescripciones tienen carácter de mínimas y deben ser cumplidas en su totalidad.

Una vez revisados los mínimos, se constata que todas las ofertas presentadas cumplen con estos mínimos asignados. Es por ello que, se admiten y pasan a valorarse todas las propuestas presentadas.

4. CRITERIOS SOMETIDOS A JUICIOS DE VALOR (hasta 50 puntos)

Lote 1.- SERVICIO DE LIMPIEZA

En el caso del Lote 1, Las empresas licitadoras han entregado documentos para la valoración de sus propuestas.

En primer lugar, se realizará una valoración siguiendo los siguientes criterios sometidos a juicios de valor:

CONCEPTO	Puntos
1.1- Detalle y claridad de la solución propuesta	Hasta 20 puntos
1.2.- Seguimiento del servicio	Hasta 10 puntos
1.3.- Resolución de incidencias	Hasta 10 puntos
1.4.- Plan de reciclaje	Hasta 10 puntos
TOTAL	50 puntos

Valoración Criterio 1.1- Detalle y claridad de la solución propuesta (hasta 20 puntos)

Se evaluará la elaboración de un “**Informe técnico de calidad y viabilidad del servicio de limpieza de Centro VidAAs**”, estableciendo en el mismo las medidas de calidad y viabilidad para el desarrollo de las funciones de limpieza teniendo en cuenta lo establecido en la cláusula 5. Sistemas de control y seguimiento de la ejecución del contrato del Pliego de Condiciones técnicas y, más concretamente, en cuanto al apartado (3) Plan de Trabajo en lo que respecta al detalle de la distribución del trabajo en los diferentes espacios, así como la distribución de los recursos y el tiempo dedicado a cada uno de ellos.

El grado de detalle y claridad se evaluará tal y como se detalla a continuación:

- Grado de detalle y claridad alto (de 10,01 a 20 puntos): El informe técnico detalla de forma pormenorizada y con claridad expositiva las instalaciones y sus características, manifiesta un conocimiento exhaustivo de las necesidades y dificultades detectadas, así como de los procedimientos para acometer su limpieza, proponiendo soluciones viables, satisfactorias y efectivas para paliar las carencias que puedan ser detectadas, se hace una distribución pormenorizada de los tiempos, teniendo en cuenta posibles alternativas en la distribución de los mismos por situaciones imprevistas.
- Grado de detalle y claridad medio (de 0,01 a 10 puntos): El informe técnico no detalla de forma exhaustiva el conocimiento de las instalaciones o de sus características, o lo hace de forma general, imprecisa o poco rigurosa, ni los procedimientos para acometer su limpieza, ni las necesidades que puedan ser detectadas, o bien, aun detallándolas pormenorizadamente, no propone soluciones viables ni satisfactorias para paliar las carencias detectadas, se establece solo un listado de los tiempos sin tener en cuenta imprevistos ni posibles cambios.
- Grado de detalle escaso o nulo (0 puntos): No informa de las medidas de calidad y viabilidad de manera detallada o lo hace sin los datos suficientes como para poder valorarlo.

TASUBINSA- TALLERES AUXILIARES DE SUBCONTRATACIÓN INDUSTRIA NAVARRA S.A.

La propuesta de TASUBINSA contempla un informe técnico de calidad y viabilidad que describe de manera detallada la prestación del servicio de limpieza en el Centro VidAAs. El documento incluye una planificación pormenorizada de las limpiezas ordinarias y extraordinarias, diferenciando tareas diarias, semanales, mensuales y semestrales, con una clara distribución de frecuencias y rendimientos por áreas. Asimismo, se definen las rutas y recorridos de trabajo, asignando tiempos, lo que evidencia un conocimiento de las instalaciones y de sus necesidades específicas.

El informe incorpora además procedimientos técnicos adaptados a cada superficie, especificando productos ecológicos certificados, maquinaria homologada y técnicas de aplicación, lo que refuerza la viabilidad y la calidad del servicio. La propuesta contempla también la existencia de una brigada de tres personas, siendo flexibles si hubiera necesidades especiales, ausencias o vacaciones, lo que garantiza continuidad, control y flexibilidad ante imprevistos. También se contempla un equipo de trabajo para las tareas extraordinarias, existiendo un responsable de equipo en ambos casos.

No se incorporan medidas innovadoras adicionales o soluciones diferenciales que vayan más allá de lo establecido en el pliego. Tampoco se aprecian alternativas específicas de reorganización de recursos ante incidencias complejas, más allá de la previsión genérica de sustituciones, lo que limita el valor añadido frente a otras ofertas.

En conclusión, **se otorgan 18 puntos sobre 20**, ya que la propuesta evidencia un alto grado de detalle y claridad expositiva, aportando soluciones viables y realistas que garantizan la correcta prestación del servicio de limpieza, pero no incorpora medidas innovadoras adicionales o soluciones diferenciales.

Hospital San Juan de Dios Pamplona-Tudela

La propuesta del Hospital San Juan de Dios presenta un informe técnico muy completo y estructurado, que refleja un conocimiento exhaustivo de las instalaciones del Centro VidAAs y de las particularidades de su uso. Se valora positivamente que el documento identifica las principales dificultades del servicio (alta rotación de usuarios, necesidad de flexibilidad para eventos, superficies delicadas) y plantea soluciones específicas para cada una de ellas (protocolos diferenciados, refuerzo en aseos y zonas de paso, plan de contingencia para imprevistos).

El plan de trabajo se detalla con precisión: se incluyen las tareas de limpieza diaria, periódica y extraordinaria, así como un calendario anual orientativo que marca las fechas de las diferentes actuaciones. La distribución del trabajo por espacios incorpora además la asignación de personal y tiempos estimados para cada zona (aseos, office, coworking, salas de experimentación, accesos exteriores, cristales, limpiezas generales), lo que evidencia un grado de planificación riguroso, exhaustivo y realista.

El nivel de detalle técnico se refuerza con protocolos de limpieza específicos (para mobiliario, cristales, ordenadores, aseos, climatización, etc.) y con la definición de los productos a emplear, muchos de ellos ecológicos y adaptados a cada superficie. Se aporta también información sobre medios materiales, EPIs y uniformes, así como sobre la organización y supervisión del personal, en la que se distinguen las funciones de la coordinadora, la encargada y los operarios.

En conclusión, **se otorgan 19 puntos sobre 20**, ya que la propuesta combina exhaustividad en la planificación, claridad expositiva y coherencia técnica, manifestando un conocimiento muy sólido de las necesidades del Centro VidAAs y aportando soluciones concretas y viables para garantizar la correcta prestación del servicio, pero no introduce innovaciones que aporten un valor añadido.

VARAZDIN EMPRESA DE INSERCIÓN SOCIOLABORAL S.L.

La propuesta de Varazdin presenta un informe técnico que describe los elementos básicos del servicio de limpieza en el Centro VidAAs, incluyendo el horario de prestación, los espacios a cubrir y el detalle de las principales tareas. El documento recoge un plan de trabajo con listado de actuaciones para cada zona (recepción, zonas comunes, coworking, salas de reunión y experimentación, office, baños y vestuarios), indicando la frecuencia, los productos a utilizar y técnicas de limpieza adaptados a cada tipo de superficie.

No obstante, el grado de detalle es menor en comparación con otras ofertas. Aunque se señalan las tareas habituales y las frecuencias, la propuesta no profundiza en la distribución de tiempos por espacio ni en la planificación concreta de los recursos humanos más allá de la asignación de una persona para la ejecución directa del servicio y la figura de un coordinador técnico para la supervisión. La información se presenta de manera generalista, sin aportar cronogramas específicos, ni alternativas ante imprevistos en la distribución del trabajo, aspectos que en los pliegos se establecían como determinantes para alcanzar un nivel alto de detalle y claridad.

En definitiva, **se otorgan 12 puntos sobre 20**, ya que la propuesta de Varazdin demuestra un conocimiento suficiente de las necesidades del servicio y recoge las actuaciones esenciales, pero lo hace de manera más genérica, sin alcanzar el grado de exhaustividad y precisión de otras ofertas.

GRUPO SIFU NAVARRA, S.L.

La propuesta de Grupo SIFU presenta un plan de trabajo amplio, con descripciones de las zonas del centro, un cuadro de tareas y frecuencias, así como procedimientos de limpieza para cada tipo de superficie. Se valora positivamente la inclusión de un sistema de gestión integrado y el uso de productos certificados con ecoetiqueta europea, lo que aporta un componente de calidad y sostenibilidad a la propuesta. Además, la memoria incluye un plan de higiene ilustrado con códigos de colores y esquemas gráficos, que facilita la comprensión de los procedimientos.

El informe técnico incorpora también un cuadro de horas semanales asignadas por zonas, así como una bolsa de horas para limpiezas especiales, lo que refleja un esfuerzo por dimensionar el servicio. No obstante, no se han especificado con claridad las personas para el servicio in situ, así como el horario en la prestación del mismo, algo negativo sobre la propuesta presentada. Esta falta de precisión en un aspecto clave genera dudas sobre la organización efectiva del personal y sobre la viabilidad práctica de la ejecución diaria.

En conjunto, **se otorgan 17 puntos sobre 20**, ya que la propuesta refleja un grado de claridad alto, con aspectos positivos como la exhaustiva descripción de tareas y el enfoque en la sostenibilidad, pero con carencias relevantes en la concreción de recursos humanos y horarios.

Valoración Criterio 1.2.- Seguimiento del servicio (hasta 10 puntos)

Se valorará la propuesta de un sistema de seguimiento y control del servicio, a través de la elaboración de un “**Plan de Seguimiento**” que complete la coordinación establecida en la propuesta por parte de la empresa, se valoraran los siguientes puntos:

El Plan de Seguimiento se evaluará tal y como se detalla a continuación:

- El Plan de seguimiento es concreto, idóneo y adecuado a las necesidades del Servicio del Centro VidAAs (de 6,01 a 10 puntos). La empresa licitadora establece un procedimiento de seguimiento del servicio a través de un plan con un grado de detalle alto, estableciendo la metodología de seguimiento, propuestas para

imprevistos en servicio, medidas de buen trato en el seguimiento con las personas trabajadoras.

- El Plan de seguimiento no tiene profundidad y detalle en relación con las necesidades del servicio de Centro VidAAs (de 0,01 y 6 puntos): La empresa licitadora establece un procedimiento de seguimiento del servicio sin el grado de detalle en la metodología a utilizar, las propuestas para imprevistos son poco detalladas o solo se nombran, no aparecen medidas de buen trato en el seguimiento con las personas trabajadoras.
- Plan de seguimiento del servicio escaso o nulo (0 puntos): La empresa licitadora no aporta plan de seguimiento o aporta un plan de seguimiento sin los datos suficientes como para poder valorarlo.

TASUBINSA- TALLERES AUXILIARES DE SUBCONTRATACIÓN INDUSTRIA NAVARRA S.A.

La propuesta de TASUBINSA desarrolla un plan de seguimiento y control del servicio que se ajusta a lo establecido en el pliego, detallando tanto las reuniones de coordinación periódicas (anuales, semestrales y mensuales) como la entrega de informes de trabajo y de calidad. Además de cumplir con las obligaciones formales, la entidad plantea la implantación de un sistema de gestión informático específico para la supervisión del servicio, que permitirá monitorizar en tiempo real la ejecución de las tareas, registrar incidencias y generar informes automáticos para el responsable del Centro VidAAs.

Este sistema combina infraestructura de modo que el equipo de limpieza recibe diariamente órdenes de trabajo digitalizadas y puede registrar su cumplimiento con evidencias gráficas. La persona responsable del servicio en el Centro dispone, a su vez, de un cuadro de mando con KPIs sobre el grado de ejecución, tiempos de resolución de incidencias y calidad del servicio por zonas, lo que refuerza la trazabilidad del servicio.

Sin embargo, aunque el sistema descrito es técnicamente completo, su definición se centra de forma extensa en el plano tecnológico. El nivel de concreción en aspectos operativos como la definición de indicadores específicos de limpieza o los protocolos de validación de resultados es más limitado, lo que reduce en parte la claridad del plan en el día a día.

En conjunto, **se otorgan 8 puntos sobre 10**, ya que se trata de un plan de seguimiento muy completo y coherente, pero con carencias menores en el grado de concreción de algunos aspectos clave.

Hospital San Juan de Dios Pamplona-Tudela

La propuesta del Hospital San Juan de Dios plantea un plan de seguimiento sólido y bien estructurado, en el que se combinan diferentes mecanismos de control. Se prevé el fichaje diario de entrada y salida del personal, la cumplimentación de registros de las limpiezas efectuadas y partes de control específicos para zonas críticas como los aseos. Además, se establece la supervisión continua a través de la figura de la encargada y de la coordinadora, que realizan inspecciones periódicas y mantienen comunicación fluida con la dirección del centro.

El plan incorpora reuniones periódicas de evaluación, auditorías internas y externas, así como encuestas de satisfacción anuales y revisiones semestrales del plan de trabajo. Se contemplan también alternativas ante imprevistos, como la redistribución de tareas, el refuerzo con personal adicional y la comunicación inmediata de incidencias, lo que garantiza una respuesta adecuada ante posibles contingencias.

En conclusión, **se otorgan 8 puntos sobre 10**, ya que se trata de un sistema idóneo y coherente, pero se aprecia un planteamiento más tradicional en comparación con otras propuestas que introducen herramientas tecnológicas avanzadas para el control en tiempo real y la trazabilidad automática de las tareas. La ausencia de este tipo de innovación limita parcialmente la capacidad de monitorización y de análisis inmediato de los indicadores de calidad, lo que justifica que la propuesta no alcance la máxima puntuación posible en este criterio.

VARAZDIN EMPRESA DE INSERCIÓN SOCIOLABORAL S.L.

La propuesta de Varazdin incorpora un plan de seguimiento basado en la realización de reuniones de coordinación con la persona gestora del Centro VidAAs, la entrega de planes de trabajo y calidad, y el cumplimiento de las obligaciones formales previstas en el pliego. Asimismo, se incluye un checklist diario de control de tareas y un registro mensual que permite comprobar la ejecución de la limpieza y la correcta reposición de consumibles.

Si bien se trata de un planteamiento adecuado para garantizar la supervisión del servicio, el grado de detalle es limitado. La propuesta no introduce elementos innovadores ni herramientas tecnológicas de control en tiempo real, y las medidas para la gestión de imprevistos o para reforzar el buen trato y acompañamiento al personal aparecen mencionadas de forma muy general, sin un desarrollo específico.

En consecuencia, **se otorgan 7 puntos sobre 10**, ya que el plan de seguimiento presentado puede considerarse correcto y suficiente para el cumplimiento de lo exigido en el pliego, pero carece de la profundidad y concreción que permitirían otorgarle una puntuación más alta.

GRUPO SIFU NAVARRA, S.L.

La propuesta de Grupo SIFU desarrolla un plan de seguimiento detallado, en el que se combinan inspecciones periódicas, indicadores de calidad y sistemas de recogida de información y quejas. Se establece que el supervisor del servicio realizará inspecciones conjuntas con el responsable del Centro VidAAs, levantando actas de calidad en las que se recogen anomalías, medidas correctoras y plazos de ejecución. Además, se contempla un sistema de indicadores de calidad y encuestas mensuales tanto al responsable del centro como a los propios usuarios, lo que refuerza el control de la prestación y la evaluación de la satisfacción del cliente.

Un aspecto especialmente destacable es la inclusión de una herramienta tecnológica propia (QM), que permite monitorizar en tiempo real el desarrollo del servicio mediante app móvil y entorno web, incorporando trazabilidad, gestión de incidencias y registro de tareas mediante códigos QR o etiquetas NFC. Este planteamiento aporta un plus de innovación y transparencia en comparación con sistemas más tradicionales.

No obstante, aunque el plan de seguimiento es completo y se apoya en tecnología avanzada, la propuesta adolece de cierta falta de concreción en las medidas dirigidas específicamente al acompañamiento y buen trato del personal de limpieza, que en otras ofertas aparecen más desarrolladas.

En conjunto, **se otorgan 9 puntos sobre 10**, ya que se trata de un plan muy sólido, innovador y claramente adecuado a las necesidades del Centro VidAAs, aunque con un pequeño déficit en el detalle sobre la gestión humana.

Valoración Criterio 1.3.- Resolución de incidencias (hasta 10 puntos)

Se valorará la definición del **procedimiento de resolución de incidencias** a seguir por parte de la empresa para la gestión de las incidencias que se produzcan y que afecten al correcto funcionamiento del servicio.

- Procedimiento de resolución de incidencias coherente, viable y adecuado (de 6,01 a 10 puntos). La empresa licitadora establece un procedimiento de resolución de

incidencias coherente, que resulta viable y estableciendo la metodología a seguir y siendo concreto e idóneo y adecuado a las necesidades del servicio de Centro VidAAs.

- Procedimiento de resolución de incidencias viable, pero con un grado de detalle medio (de 0,01 a 6 puntos). La empresa licitadora establece un procedimiento de resolución de incidencias coherente y viable, pero con un grado de detalle medio y sin profundizar mucho.
- Procedimiento de resolución de incidencias escaso o nulo (0 Puntos). La empresa licitadora establece un procedimiento de resolución de incidencias escaso o no establece un procedimiento a seguir para la resolución de incidencias.

TASUBINSA- TALLERES AUXILIARES DE SUBCONTRATACIÓN INDUSTRIA NAVARRA S.A.

La propuesta de TASUBINSA incluye un procedimiento de resolución de incidencias claramente estructurado y adaptado a las necesidades del servicio. El sistema se articula a través de la plataforma informática planteada, que permite la detección, registro y seguimiento en tiempo real de cualquier incidencia que pueda producirse durante la prestación.

El proceso contempla varias fases diferenciadas: detección de la incidencia (ya sea por inspección interna, reporte del personal, comunicación del cliente o alerta del propio sistema), registro detallado con evidencias gráficas y categorización según niveles de gravedad, validación por parte del responsable del servicio y asignación inmediata de la tarea a resolver. Posteriormente, se establece la intervención del personal designado y la verificación de cierre, que queda documentada en el sistema con trazabilidad completa.

Se valora positivamente la integración de medidas tecnológicas como la aplicación móvil, que permite al equipo de limpieza reportar y documentar incidencias in situ con fotografías y comentarios, así como la posibilidad de comunicación directa con la persona responsable del Centro VidAAs. El plan prevé, además, la priorización de incidencias en función de su urgencia, garantizando la actuación inmediata en aquellas que comprometan la operatividad del centro.

En conjunto, **se otorgan 9 puntos sobre 10**, ya que el procedimiento propuesto es coherente, viable y con un grado de detalle alto, asegurando tanto la respuesta rápida como la trazabilidad de cada incidencia, y reforzando así la calidad y la fiabilidad del servicio. No obstante, no se concretan compromisos temporales de respuesta y resolución

(plazos máximos por tipo de incidencia), lo que limita un mayor nivel de seguridad y fiabilidad al sistema.

Hospital San Juan de Dios Pamplona-Tudela

La propuesta presentada por el Hospital San Juan de Dios establece un procedimiento de resolución de incidencias claramente estructurado y adaptado a las necesidades del Centro VidAAs. Se describe un protocolo en fases que abarca desde la detección de la incidencia por parte del personal de limpieza, del propio centro o de los usuarios, hasta su registro y cierre definitivo. La comunicación se articula a través de distintos canales (teléfono directo del responsable, correo electrónico específico y cuaderno físico de incidencias en conserjería) lo que asegura que cualquier anomalía pueda notificarse de manera inmediata y con plena trazabilidad.

El registro de cada incidencia se realiza de manera detallada, incorporando fecha, descripción, nivel de urgencia y responsable asignado, otorgándole un número de seguimiento que garantiza su control durante todo el proceso. A partir de ahí, se aplican tiempos de respuesta claramente definidos según la gravedad: intervenciones críticas con actuación en menos de una hora y resolución en menos de cuatro, incidencias de alta prioridad en un máximo de ocho horas, de prioridad media en un plazo de 24 horas y de baja en un plazo máximo de 72 horas. Este nivel de concreción aporta seguridad y fiabilidad en la gestión del servicio, evitando que cualquier incidencia afecte de manera significativa al funcionamiento del centro.

El procedimiento contempla también la comunicación final a la persona que notificó la incidencia, documentando la solución adoptada y valorando su eficacia. Finalmente, se incluye un sistema de seguimiento orientado a la mejora continua, con reuniones mensuales para la revisión de incidencias, análisis de causas raíz y formación específica al personal con el objetivo de prevenir su repetición.

En conjunto, **se otorgan 10 puntos sobre 10**, ya que se trata de un plan coherente, viable y bien definido, que incorpora compromisos cuantitativos en los tiempos de respuesta y ofrece un alto grado de garantías en la gestión de incidencias.

VARAZDIN EMPRESA DE INSERCIÓN SOCIOLABORAL S.L.

La propuesta de Varazdin describe un procedimiento de resolución de incidencias estructurado en varias fases, desde la identificación inicial hasta el registro final para la mejora continua. Se detallan los pasos de detección por parte del personal o supervisores,

la notificación inmediata a través de los canales establecidos, la clasificación según gravedad (leve, moderada o grave), la planificación de la solución, la ejecución y posterior verificación, así como el registro documental de cada caso.

Este protocolo es coherente y viable, ya que establece con claridad las responsabilidades y contempla medidas tanto para incidencias menores (como reposición de material) como para situaciones más graves que pudieran afectar al servicio. También se menciona la revisión periódica de las incidencias registradas con el objetivo de detectar patrones y reforzar la formación del personal para prevenir su repetición.

Sin embargo, aunque el procedimiento está bien descrito, no incorpora compromisos cuantitativos en los tiempos de respuesta ni ejemplos de indicadores medibles, como sí hacen otras propuestas. Esto limita en parte la capacidad de valorar su grado de concreción y adecuación plena a las necesidades del Centro VidAAs.

En definitiva, **se otorgan 8 puntos sobre 10**, ya que se trata de un sistema adecuado y suficientemente detallado, pero con un nivel de concreción medio en lo relativo a garantías temporales y trazabilidad.

GRUPO SIFU NAVARRA, S.L.

La propuesta de Grupo SIFU dedica un apartado específico a la resolución de incidencias, describiendo un procedimiento completo y con garantías. Se contempla la existencia de personal disponible las 24 horas del día, los 365 días del año, con refuerzo de operarios de limpieza y supervisores que pueden desplazarse al centro en un plazo máximo de una hora en caso de emergencias. El procedimiento establece distintos niveles de actuación, desde la comunicación inmediata de la incidencia hasta su análisis, registro y cierre, garantizando trazabilidad a través de la propia herramienta de gestión QM y la app móvil.

Se valoran positivamente la inmediatez y los compromisos de tiempos de respuesta, así como la disponibilidad de diferentes niveles de responsables para asegurar la resolución de cualquier situación, ordinaria o extraordinaria.

Sin embargo, aunque el protocolo es exhaustivo y contempla tiempos de reacción, la propuesta se centra en exceso en situaciones de emergencia y no desarrolla con el mismo nivel de detalle la metodología de resolución de incidencias ordinarias o recurrentes que pueden afectar a la calidad diaria del servicio.

En conjunto, **se otorgan 9 puntos sobre 10**, ya que se trata de un procedimiento coherente y viable, con puntos fuertes en la inmediatez y la trazabilidad, pero con cierta carencia en la definición práctica para incidencias no críticas.

Valoración Criterio 1.4.- Plan de reciclaje (hasta 10 puntos)

Se valorará el grado de claridad y coherencia del Plan de reciclaje para el servicio de limpieza con el objetivo de minimizar el impacto ambiental durante el desarrollo de las labores propias del servicio.

Las ofertas se valorarán de forma proporcional en función de la claridad y detalle del plan:

- Claridad y detalle bajo: entre 0 y 3 puntos
- Claridad y detalle medio: entre 3,01 y 6 puntos
- Claridad y detalle alto/muy alto: entre 6,01 puntos y 10 puntos.

TASUBINSA- TALLERES AUXILIARES DE SUBCONTRATACIÓN INDUSTRIA NAVARRA S.A.

La propuesta de TASUBINSA incorpora un plan de reciclaje bien estructurado, se detalla un plan de gestión de residuos con una clara diferenciación entre los generados por la propia actividad de limpieza (envases de productos, EPIs desechables, etc.) y los generados por la actividad del centro (papel, cartón, plásticos, restos orgánicos, vidrio, pequeños residuos electrónicos).

El procedimiento contempla la separación en origen, la utilización de contenedores específicos y la gestión a través de gestores autorizados para los residuos no peligrosos. Se aportan medidas complementarias, como la colocación de infografías en varios puntos del centro para facilitar la separación por parte de los usuarios, y un programa de formación continua al personal sobre correcta gestión y reciclaje de residuos.

Además, el plan se enmarca en una política ambiental acreditada, avalada por la certificación ISO 14001 de TASUBINSA, lo que refuerza la coherencia y la fiabilidad del compromiso ambiental de la entidad. También se subraya el uso de productos de limpieza con etiqueta ecológica y protocolos de control ambiental que se revisan periódicamente.

No obstante, aunque el plan es coherente y detallado, se centra en garantizar el cumplimiento de la normativa y en medidas de gestión ya habituales en este tipo de servicios, sin introducir innovación que aporte un valor añadido.

En conjunto, **se otorgan 9 puntos sobre 10**, ya que se trata de un plan de reciclaje claro, detallado y con un grado de coherencia alto, que integra tanto la gestión práctica de residuos como la sensibilización y la mejora continua en materia de sostenibilidad, pero no introduce innovaciones que aporten un valor añadido.

Hospital San Juan de Dios Pamplona-Tudela

La propuesta del Hospital San Juan de Dios desarrolla un plan de reciclaje coherente y bien adaptado al servicio de limpieza del Centro VidAAs. Se plantea la gestión diferenciada de los residuos generados, tanto los propios de la actividad de limpieza como los del uso ordinario de las instalaciones, con separación selectiva de papel, cartón, envases, vidrio, orgánico y restos no reciclables. A ello se suma la previsión de coordinar con gestores autorizados la recogida de productos químicos y residuos especiales, garantizando su trazabilidad y correcto tratamiento.

El plan incorpora también el uso exclusivo de productos de limpieza ecológicos con certificación, la compra de materiales a granel para reducir envases plásticos y el empleo de paños de microfibra reutilizables frente a consumibles desechables. Estas medidas refuerzan el compromiso de sostenibilidad y sitúan la propuesta en un marco de buenas prácticas medioambientales que trascienden los mínimos exigidos.

Otro aspecto destacable es la formación anual al personal de limpieza en separación de residuos, uso eficiente de productos y protocolos de limpieza sostenible, así como la instalación de cartelería informativa en los espacios internos. Todo ello se acompaña de mecanismos de control y seguimiento, con checklist diarios, informes mensuales de incidencias ambientales y revisión semestral del plan junto con la persona gestora del centro. Se fijan además indicadores de cumplimiento, como alcanzar un 95 % de residuos separados correctamente o una reducción de al menos el 80 % en el uso de productos no reutilizables, lo que aporta un componente medible y verificable al compromiso ambiental.

En conjunto, **se otorgan 9 puntos sobre 10**, ya que se trata de un plan de reciclaje de gran claridad y detalle, con objetivos concretos, medidas operativas y un sistema de evaluación continua, lo que evidencia un grado de coherencia muy alto con los objetivos de minimizar el impacto ambiental en el Centro VidAAs. Se desearía un plan que incorporase algún punto innovador para la máxima puntuación.

VARAZDIN EMPRESA DE INSERCIÓN SOCIOLABORAL S.L.

La propuesta de Varazdin contempla la elaboración de un plan de reciclaje específico para el Centro VidAAs, partiendo de un análisis inicial de los materiales generados y de las facilidades disponibles en las instalaciones. Se detallan medidas como la colocación de puntos de reciclaje accesibles en las distintas áreas, con contenedores diferenciados para papel y cartón, plásticos, vidrio, residuos orgánicos y, en su caso, residuos electrónicos. Se prevé además la utilización de bolsas biodegradables y la coordinación con gestores autorizados para el tratamiento de residuos especiales.

La propuesta incorpora la formación y sensibilización del personal en la separación de residuos y en el uso eficiente de recursos, así como la promoción de prácticas de reducción, como la minimización del uso de papel o de productos de un solo uso. Se añade también un compromiso de auditorías periódicas para evaluar el progreso del plan y aplicar mejoras continuas, lo que refuerza la coherencia de la propuesta.

No obstante, a diferencia de otras ofertas, el plan se plantea de manera más general y condicionada a una futura implementación, sin fijar indicadores concretos de cumplimiento ni metas cuantificables que permitan medir con precisión su efectividad.

En conjunto, **se otorgan 7 puntos sobre 10**, ya que se trata de un plan de reciclaje con un grado de claridad y detalle alto, pero que no alcanza el nivel de detalle y concreción de las propuestas mejor valoradas.

GRUPO SIFU NAVARRA, S.L.

La propuesta de Grupo SIFU incorpora un plan de reciclaje completo y bien estructurado, que arranca con un diagnóstico inicial de los residuos que se generan en el Centro VidAAs, distinguiendo entre papel, cartón, plásticos, orgánicos, vidrio, electrónicos y no reciclables. Se plantean contenedores diferenciados y señalizados en distintos puntos del centro, acompañados de campañas internas de sensibilización y talleres de sostenibilidad dirigidos a usuarios y personal del servicio.

El plan incluye también la formación del personal de limpieza en separación de residuos y el establecimiento de rutinas específicas de recogida y revisión de contenedores, con registro de incidencias medioambientales y limpieza semanal de los puntos de reciclaje. Asimismo, se contemplan indicadores clave de seguimiento (volumen de residuos reciclados frente a no reciclados o participación del personal y usuarios) y la emisión de informes mensuales de avance, lo que aporta un componente de control y mejora continua.

Este planteamiento evidencia un enfoque práctico y centrado en la operatividad y en la sensibilización interna. No obstante, el plan se centra en un enfoque ambiental clásico, sin introducir innovaciones significativas más allá de lo esperado en un servicio de estas características.

En conjunto, **se otorgan 9 puntos sobre 10**, ya que se trata de un plan coherente, detallado y bien adaptado a las necesidades del centro, que supera los mínimos establecidos en el pliego, pero se centra en un enfoque ambiental clásico sin introducir innovaciones significativas.

A modo de resumen presentamos la siguiente tabla de valoración:

Licitador	Puntuación Lote 1
TASUBINSA	44
Hospital San Juan de Dios	46
VARAZDIN	34
GRUPO SIFU	44

Lote 2. SERVICIO DE CONSERJERÍA (hasta 50 puntos)

En el caso del Lote 2, Los licitadores han entregado documentos para la valoración de sus propuestas.

En primer lugar, se realizará una valoración siguiendo los siguientes criterios cualitativos sujetos a juicio de valor:

CONCEPTO	Puntos
2.1- Detalle y claridad de la solución propuesta	Hasta 20 puntos
2.2.- Seguimiento del servicio	Hasta 10 puntos
2.3.- Resolución de incidencias	Hasta 10 puntos
2.4.- Propuesta de ampliación de las tareas de conserjería	Hasta 10 puntos
TOTAL	50 puntos

Valoración Criterio 2.1- Detalle y claridad de la solución propuesta (hasta 20 puntos)

Se evaluará la elaboración de un **"Informe técnico de calidad y viabilidad del servicio de conserjería de Centro VidAAs"**, estableciendo en el mismo las medidas de calidad y viabilidad para el desarrollo de las funciones de conserjería teniendo en cuenta lo establecido en la cláusula 5. Sistemas de control y seguimiento de la ejecución del contrato

del Pliego de Condiciones técnicas y, más concretamente, en cuanto al apartado (3) Plan de Trabajo en lo que respecta a la distribución diaria, de las funciones a realizar durante un día de trabajo, de posibles incidencias y resolución de las mismas, así como procedimientos para facilitar información identificando posibles colectivos a atender y estableciendo procedimientos separados si hiciera falta.

El grado de detalle y claridad se evaluará tal y como se detalla a continuación:

- Grado de detalle y claridad alto (de 10,01 a 20 puntos): El informe técnico detalla las tareas a desarrollar los colectivos a atender y la información y trámites a realizar de forma coherente con metodología, concreción e idoneidad al Servicio de Centro VidAAs.
- Grado de detalle y claridad medio (de 0,01 a 10 puntos): El informe técnico detalla las tareas, pero no establece alguno de los puntos requeridos (metodología, concreción e idoneidad y adecuación) o no los desarrolla adecuadamente.
- Grado de detalle escaso o nulo (0 puntos): El informe técnico no detalla los puntos requeridos (metodología, concreción, idoneidad y adecuación) ni realiza un planteamiento coherente ni viable o lo hace sin los datos suficientes como para poder valorarlo.

Hospital San Juan de Dios Pamplona-Tudela

La propuesta de San Juan de Dios desarrolla un informe técnico con un grado de detalle elevado, en el que se describen de manera clara las funciones de conserjería, la metodología de trabajo y la organización diaria del servicio. Se establece una planificación horaria estructurada por franjas, detallando las funciones en cada tramo: apertura y revisión de incidencias, atención presencial y telefónica, gestión de visitas y reservas, apoyo logístico en actividades y reuniones, coordinación con limpieza y mantenimiento, cierre de incidencias y preparación de la documentación para el día siguiente.

El informe incorpora además un apartado específico sobre colectivos a atender (personas mayores o con discapacidad, personal investigador, público general y proveedores), con procedimientos diferenciados en cada caso que refuerzan la accesibilidad y la idoneidad de la propuesta. A ello se suma un protocolo de gestión de incidencias, que enlaza con los apartados posteriores, y una descripción de los medios técnicos asignados al puesto de conserjería.

En lo relativo a los recursos humanos, se concretan dos personas de manera exclusiva al servicio de conserjería, con supervisión directa de una coordinadora que mantiene comunicación fluida con la dirección del centro. Esta asignación expresa de personal y

funciones refuerza la coherencia del plan de trabajo, aportando seguridad en la cobertura de todas las tareas.

Un aspecto muy positivo es que aporta personal especializado en atención presencial y administrativa en entornos sociosanitarios, con formación en accesibilidad, gestión de espacios, atención a colectivos vulnerables y uso de herramientas digitales. Además, la entidad dispone de una bolsa interna de horas autorizada para cubrir incidencias, lo que permite garantizar la continuidad del servicio sin alterar el número de horas contratadas.

En conjunto, **se otorgan 18 puntos sobre 20**, ya que la propuesta presenta un informe técnico claro, detallado y plenamente adecuado a las necesidades del Centro VidAAs, combinando planificación horaria, diferenciación por colectivos, protocolos de actuación y medios técnicos adaptados. No obstante, no alcanza la máxima puntuación al no incluir herramientas tecnológicas innovadoras (apps, sistemas de trazabilidad digital o indicadores de control en tiempo real) que habrían reforzado la exhaustividad y aportado un plus de innovación en la gestión operativa del servicio.

GRUPO SIFU NAVARRA, S.L.

La propuesta de Grupo SIFU presenta un sistema de provisión y organización del servicio de conserjería muy completo, que comienza con un plan de implementación detallado, acompañado de un cronograma en el que se fijan los objetivos y trabajos necesarios para garantizar el cumplimiento del contrato desde su inicio. Este planteamiento inicial refleja un enfoque planificado y orientado a resultados.

La organización del servicio se fundamenta con un estudio de horarios y número de horas anuales, con distintas posibilidades de distribución que buscan optimizar los recursos y favorecer la conciliación del personal. Asimismo, se establece un plan de cobertura de ausencias exhaustivo, que garantiza al 100% la sustitución inmediata de las bajas que puedan producirse, tanto programadas (vacaciones, permisos) como imprevistas (enfermedad, incidencias puntuales).

En el ámbito de la formación, se aporta un plan formativo completo, recogido en una tabla que detalla los módulos y sus contenidos principales. Este plan incluye materias como atención al público, ofimática, protocolos de emergencia, así como formación complementaria en lengua de signos y euskera, garantizando la capacitación continua y actualizada del personal.

Se incorpora además un sistema informatizado de supervisión y control de actividades, que permite registrar en tiempo real las tareas, hacer seguimiento de incidencias y elaborar informes periódicos. Este sistema se complementa con indicadores de calidad y auditorías internas, aportando trazabilidad y transparencia en la gestión.

Un elemento diferenciador es la existencia de una Unidad de Apoyo a la Actividad Profesional (USAP), que ofrece acompañamiento psicosocial a los trabajadores, orientado a mejorar su autonomía personal y profesional, así como su integración en el entorno social y cultural.

En conjunto, **se otorgan 18 puntos sobre 20**, ya que se trata de una propuesta muy sólida y estructurada, que cubre de manera exhaustiva los aspectos requeridos en el pliego. No obstante, el planteamiento se percibe en algunos apartados como demasiado estandarizado y corporativo, con un grado de adaptación específico al Centro VidAAs menor que en otras ofertas, como por ejemplo con indicadores de seguimiento específicos ligados al plan de trabajo.

FUNDACIÓN ASPACE NAVARRA PARA EL EMPLEO.

La propuesta de ASPACE presenta un informe técnico bien estructurado, en el que se describen con claridad las funciones principales de la conserjería del Centro VidAAs. El plan de trabajo recoge de forma ordenada las tareas a realizar: apertura y cierre del centro, registro de visitas, gestión de coworking y salas, atención telefónica y presencial, control de accesos, gestión de materiales y comunicación de incidencias.

Un aspecto positivo es la diferenciación de procedimientos según colectivos: personas con discapacidad (acompañamiento, pictogramas, lenguaje claro), personas mayores (atención pausada y supervisión en desplazamientos), familias con menores (protocolos de acceso rápidos), extranjeros (traducción automática y señalética en varios idiomas), proveedores (control de accesos y registro) y visitantes institucionales (atención formal y protocolaria). Este enfoque aporta un valor añadido importante en materia de accesibilidad y adaptación.

La propuesta concreta también el horario de prestación del servicio (ajustado al calendario del centro), identificando expresamente a las dos personas asignadas al puesto de conserjería con turnos diferenciados y 15 minutos de solape para garantizar la transmisión de información. Esta definición de personal, horarios y calendario refuerza la viabilidad y la claridad del planteamiento, a diferencia de otras ofertas que no aportan este nivel de precisión.

En conjunto, **se otorgan 18 puntos sobre 20**, ya que la propuesta de ASPACE combina una descripción detallada de tareas, planificación horaria, identificación del personal asignado y protocolos específicos para colectivos diversos, lo que evidencia un grado de detalle alto y adecuado a las necesidades del centro. No obstante, no alcanza la máxima puntuación al no incorporar innovaciones adicionales en la metodología de trabajo o en el uso de herramientas tecnológicas de apoyo, que hubieran reforzado el grado de exhaustividad y aportado un plus diferenciador frente a otras propuestas.

Valoración Criterio 2.2.- Seguimiento del servicio (hasta 10 puntos)

Se valorará la propuesta de un sistema de seguimiento y control del servicio, a través de la elaboración de un “Plan de Seguimiento” que complete la coordinación establecida en la propuesta por parte de la empresa, se valoraran los siguientes puntos:

El Plan de Seguimiento se evaluará tal y como se detalla a continuación:

- El Plan de seguimiento es concreto, idóneo y adecuado a las necesidades del Servicio del Centro VidAAs (de 6,01 a 10 puntos). La empresa licitadora establece un procedimiento de seguimiento del servicio a través de un plan con un grado de detalle alto, estableciendo la metodología de seguimiento, propuestas para imprevistos en servicio, medidas de buen trato en el seguimiento con las personas trabajadoras.
- El Plan de seguimiento no tiene profundidad y detalle en relación con las necesidades del servicio de Centro VidAAs (de 0,01 y 6 puntos): La empresa licitadora establece un procedimiento de seguimiento del servicio sin el grado de detalle en la metodología a utilizar, las propuestas para imprevistos son poco detalladas o solo se nombran, no aparecen medidas de buen trato en el seguimiento con las personas trabajadoras.
- Plan de seguimiento del servicio escaso o nulo (0 puntos): La empresa licitadora no aporta plan de seguimiento o aporta un plan de seguimiento sin los datos suficientes como para poder valorarlo.

Hospital San Juan de Dios Pamplona-Tudela

La propuesta de San Juan de Dios presenta un plan de seguimiento bien definido y adaptado a las necesidades del Centro VidAAs. El seguimiento se articula en tres niveles: diario, semanal y mensual. En el plano operativo diario, se establece una checklist digitalizada de apertura y cierre que recoge incidencias, observaciones y tareas pendientes; en el semanal, la supervisión incluye revisión de registros y reuniones breves entre el responsable y el personal de conserjería; y en el mensual, se elabora un informe

con indicadores clave de calidad y se celebra una reunión de coordinación para evaluar conjuntamente la marcha del servicio.

Asimismo, se incluye un protocolo para la gestión de imprevistos (sustituciones urgentes, adaptación a cambios de horario del centro o refuerzos en eventos extraordinarios) y se añaden medidas orientadas al buen trato con el personal, destacando la comunicación horizontal, el reconocimiento de logros y el apoyo emocional en situaciones de estrés.

En conjunto, se trata de un plan de seguimiento idóneo y funcional, que asegura la trazabilidad del servicio y la corrección de posibles desviaciones. No obstante, su planteamiento se centra en mecanismos convencionales y periódicos, sin incorporar sistemas tecnológicos avanzados que permitan una monitorización en tiempo real del servicio, lo que limita su alcance en comparación con otras propuestas.

En conjunto, **se otorgan 8 puntos sobre 10**, ya que el plan de seguimiento garantiza un control suficiente y adecuado, pero con un enfoque tradicional que no alcanza la máxima puntuación.

GRUPO SIFU NAVARRA, S.L.

La propuesta de Grupo SIFU dedica un apartado amplio al seguimiento del servicio, estructurado en diferentes niveles de control. Se contempla la supervisión mínima mensual mediante rutas de observación y actas de calidad firmadas por ambas partes, la entrega anual del plan de trabajo y de calidad con revisiones semestrales, y reuniones de coordinación periódicas con la persona gestora del Centro VidAAs.

El plan se apoya en su herramienta tecnológica CTI, que permite registrar las tareas mediante códigos QR o etiquetas NFC, monitorizar en tiempo real la ejecución y generar informes automáticos de seguimiento. Esta informatización facilita la trazabilidad, mejora la comunicación de incidencias y permite obtener indicadores de calidad de forma inmediata, lo que aporta un plus de innovación respecto a sistemas más tradicionales.

Además, se incluyen auditorías de trabajo, inspecciones aleatorias y cuestionarios de evaluación individual al personal, así como un plan de cobertura de ausencias que asegura la continuidad del servicio. Estos elementos refuerzan la coherencia y fiabilidad del plan, aportando medidas adicionales frente a imprevistos.

No obstante, si bien el planteamiento es sólido y muy innovador en la parte tecnológica, se echa en falta un mayor desarrollo de medidas específicas orientadas al acompañamiento y bienestar del personal, que aparecen de manera secundaria frente al énfasis en los aspectos de control y supervisión.

En conjunto, **se otorgan 9 puntos sobre 10**, el plan de seguimiento de Grupo SIFU se considera muy completo, idóneo y adecuado a las necesidades del Centro VIDAAS, destacando por la transparencia y trazabilidad que aporta su plataforma tecnológica, aunque con margen de mejora en la gestión humana.

FUNDACIÓN ASPACE NAVARRA PARA EL EMPLEO.

La propuesta de ASPACE desarrolla un plan de seguimiento del servicio bien definido, con varios niveles de control y coordinación. Se establece la figura de una coordinadora técnica, ya integrada en la plantilla de la entidad, que mantiene reuniones periódicas con la persona gestora del Centro VidAAs, con frecuencia mensual y actas de seguimiento donde se recogen las incidencias detectadas y las medidas adoptadas.

El plan incluye además la entrega semestral de un Plan de Trabajo y un Plan de Calidad, en los que se detallan necesidades por espacios, horas estimadas, calendarios laborales, turnos de trabajo, procedimiento de cambios de turno y protocolos de resolución de conflictos. Para el seguimiento operativo diario, ASPACE contempla una plantilla electrónica que el personal cumplimenta registrando fecha, hora, tipo de atención (presencial o telefónica), motivo de la visita, observaciones y posibles incidencias.

Como complemento, se prevé la elaboración de informes mensuales de evaluación del servicio, que se remitirán electrónicamente al centro con datos relevantes sobre personas atendidas, trámites realizados, medios de atención y satisfacción percibida. También se recoge un protocolo de comunicación entre trabajador y coordinador, con registros diarios de llamadas y correos electrónicos, lo que aporta trazabilidad al sistema.

Aunque el plan resulta adecuado y se ajusta a lo previsto en el pliego, su planteamiento es convencional y basado en procedimientos periódicos, sin incorporar herramientas tecnológicas avanzadas que permitan un control en tiempo real del servicio o indicadores de calidad medibles de forma inmediata.

En conjunto, **se otorgan 8 puntos sobre 10**, ya que la propuesta garantiza un seguimiento correcto y suficiente, pero con un enfoque tradicional que limita su alcance en comparación con otras ofertas más innovadoras.

Valoración Criterio 2.3.- Resolución de incidencias (hasta 10 puntos)

Se valorará la definición del **procedimiento de resolución de incidencias** a seguir por parte de la empresa para la gestión de las incidencias que se produzcan y que afecten al correcto funcionamiento del servicio.

El procedimiento de resolución de incidencias se evaluará tal y como se detalla a continuación:

- Procedimiento de resolución de incidencias coherente, viable y adecuado (de 6,01 a 10 puntos). La empresa licitadora establece un procedimiento de resolución de incidencias coherente, que resulta viable y estableciendo la metodología a seguir y siendo concreto e idóneo y adecuado a las necesidades del servicio de Centro VidAAs.
- Procedimiento de resolución de incidencias viable, pero con un grado de detalle medio (de 0,01 a 6 puntos). La empresa licitadora establece un procedimiento de resolución de incidencias coherente y viable, pero con un grado de detalle medio y sin profundizar mucho.
- Procedimiento de resolución de incidencias escaso o nulo (0 Puntos). La empresa licitadora establece un procedimiento de resolución de incidencias escaso o no establece un procedimiento a seguir para la resolución de incidencias.

Hospital San Juan de Dios Pamplona-Tudela

El procedimiento de resolución de incidencias definido por San Juan de Dios se ajusta de manera precisa a lo exigido en el pliego, mostrando coherencia, viabilidad y un alto grado de detalle. La propuesta establece un protocolo estructurado en fases claras: detección y registro de la incidencia, clasificación en urgente o no urgente, activar protocolos adecuados, seguimiento hasta su cierre con análisis final.

La fase de registro se realiza a través de un formulario digital accesible, en el que se recogen datos esenciales como fecha, hora, tipo de incidencia, descripción, persona afectada y nivel de urgencia. A partir de ahí, se activa el canal correspondiente: actuación directa del personal de conserjería en incidencias menores (reubicación de salas, atención a usuarios), derivación a servicios técnicos o activación del protocolo de emergencias en casos críticos.

El plan refuerza la trazabilidad con un sistema de alertas internas por Teams o correo electrónico y con un cuaderno de observaciones para incidencias menores. Además, se establece la elaboración de informes mensuales con estadísticas y propuestas de mejora,

lo que integra el procedimiento en una lógica de mejora continua. Como complemento, se aportan ejemplos reales de resolución de incidencias (atención a una persona con discapacidad desorientada, duplicidad en la reserva de una sala) que demuestran la aplicabilidad práctica del protocolo.

En conjunto, **se otorgan 10 puntos sobre 10**, ya que se trata de un procedimiento coherente, viable y altamente adecuado a las necesidades del Centro VidAAs, que combina protocolos claros, herramientas digitales y compromiso con la mejora continua del servicio.

GRUPO SIFU NAVARRA, S.L.

La propuesta de Grupo SIFU establece un procedimiento de resolución de incidencias claramente estructurado, diferenciando entre incidencias ordinarias y situaciones de emergencia. El plan de actuación ante contingencias contempla la comunicación inmediata de las incidencias y en cuanto a disposición de personal, mantendrá en todo momento una bolsa de personal de reserva.

Para emergencias, se define un plan de actuación con disponibilidad permanente del personal de coordinación (24 horas al día, 365 días al año), comprometiéndose a dar respuesta en menos de una hora. El procedimiento detalla también la cadena de escalado: gestor de servicio, técnico de operaciones y gerente, hasta la implicación de los servicios centrales en caso de necesidad.

El plan incluye un sistema de registro en libro de contingencias y fichas normalizadas con datos de inicio, evolución y cierre de cada incidencia. Este esquema asegura la trazabilidad y la mejora continua, apoyado en revisiones periódicas y formación específica del personal en planes de contingencia.

Aunque el procedimiento es muy completo y técnicamente solvente, se centra sobre todo en la gestión de emergencias y menos en la definición concreta de tiempos de respuesta y protocolos específicos para incidencias ordinarias de menor impacto, que en el día a día son igualmente relevantes para la calidad del servicio.

En conjunto, **se otorgan 9 puntos sobre 10**, ya que se trata de un procedimiento coherente, viable y adecuado, con un grado de detalle alto en la gestión de emergencias, pero con menor desarrollo en la atención a incidencias recurrentes.

FUNDACIÓN ASPACE NAVARRA PARA EL EMPLEO.

La propuesta de ASPACE establece un procedimiento de resolución de incidencias estructurado y adaptado a las necesidades del Centro VidAAs. El sistema parte de una definición clara de lo que se considera incidencia y contempla su clasificación en leves o graves. En el caso de incidencias leves, la persona trabajadora las comunica directamente al coordinador, quien aplica las medidas correctoras oportunas. En el caso de incidencias graves, la comunicación es inmediata y se traslada la situación a la dirección del centro para la adopción de decisiones y medidas adicionales.

Todas las incidencias quedan registradas en un parte específico, con indicación de la clasificación y de las medidas adoptadas para su resolución. Posteriormente, se realiza un análisis de las causas y, en su caso, se proponen medidas preventivas para evitar la repetición de situaciones similares. Este esquema garantiza un control básico y aporta coherencia al sistema.

No obstante, el procedimiento se presenta de forma escueta, convencional y genérica, sin establecer tiempos máximos de respuesta ni indicadores de eficacia que permitan valorar de manera objetiva la calidad del sistema. Tampoco se aportan ejemplos prácticos que ilustren la aplicación del protocolo en situaciones reales.

En conjunto, **se otorgan 8 puntos sobre 10**, ya que el procedimiento es correcto, coherente y viable, pero con un grado de detalle medio que limita su alcance en comparación con propuestas más avanzadas.

Valoración Criterio 2.4.- Propuesta de ampliación de las tareas de conserjería (hasta 10 puntos)

Se valorará la propuesta de ampliación de tareas de conserjería y más concretamente, tareas administrativas vinculadas al puesto de trabajo y susceptibles de poder realizarse más allá de la atención presencial y telefónica.

La ampliación de las tareas de conserjería se evaluará tal y como se detalla a continuación:

- Por la inclusión y adecuada descripción de una (1) nueva tarea: entre 0 y 2,5 puntos.
- Por la inclusión y adecuada descripción de dos (2) nuevas tareas: entre 2,51 y 5 puntos.
- Por la inclusión y adecuada descripción de tres (3) nuevas tareas: entre 5,01 y 7,5 puntos.

- Por la inclusión y adecuada descripción de cuatro (4) nuevas tareas: entre 7,51 y 10 puntos.

Se han valorado como ampliaciones aquellas funciones que, aun siendo complementarias a las mínimas exigidas en el pliego, se desarrollan de forma diferenciada en las propuestas y aportan un valor añadido al servicio.

Hospital San Juan de Dios Pamplona-Tudela

La propuesta del Hospital San Juan de Dios contempla la posibilidad de que el servicio de conserjería asuma diversas funciones adicionales, más allá de las tareas básicas previstas en el pliego. Entre ellas se encuentran apoyo en la gestión documental, coordinación logística de eventos y visitas, así como la realización de labores administrativas complementarias en coordinación con la dirección del centro. Se prevé también la gestión de llaves y actuación ante una emergencia.

Estas tareas adicionales están descritas de manera específica y aportan un valor añadido al servicio, aunque la descripción resulta menos amplia, con un total de 7 tareas, en su alcance, pero no se otorga la máxima puntuación ya otras propuestas han presentado un número mayor de tareas.

En conjunto, **se otorgan 8 puntos sobre 10**, ya que la oferta amplía las funciones de conserjería con aportaciones correctas y coherentes, pero de forma menos extensa y diferenciada que otras propuestas mejor valoradas.

GRUPO SIFU NAVARRA, S.L.

La propuesta de Grupo SIFU incluye un conjunto de funciones adicionales que amplían de manera notable el alcance del servicio de conserjería en el Centro VidAAs. Además de las funciones básicas previstas en el pliego, se contemplan tareas administrativas y logísticas como la colaboración para los protocolos nuevos del servicio, coordinación activa con el personal de mantenimiento, elaboración de manuales o guías rápidas para tareas recurrentes, gestión logística interna y acompañamiento y supervisión de proveedores externos.

Estas ampliaciones están descritas con claridad y resultan plenamente adecuadas al puesto de conserjería, aportando un valor añadido real al servicio. Dado que el criterio de valoración establece la máxima franja de puntuación a partir de la inclusión de cuatro

tareas correctamente descritas, y la oferta de SIFU incorpora 18 tareas con un buen nivel de concreción, la propuesta se sitúa en el nivel superior de valoración.

En conjunto, **se otorgan 10 puntos sobre 10**, ya que la oferta amplía de forma clara y coherente las funciones de conserjería, aportando un valor añadido significativo.

FUNDACIÓN ASPACE NAVARRA PARA EL EMPLEO.

La propuesta de ASPACE incorpora un número significativo de tareas adicionales, más allá de las funciones básicas de conserjería. Se incluyen la actualización de tableros informativos, la recepción y distribución de paquetería y correspondencia, el fotocopiado y digitalización de documentos, el apoyo en la organización de eventos internos, el soporte logístico a actividades del centro y la supervisión de zonas comunes.

Estas funciones están descritas de manera clara y coherente, resultan adecuadas al puesto y cumplen con lo previsto en el pliego. Dado que el criterio de valoración establece la máxima franja de puntuación a partir de la inclusión de cuatro tareas correctamente descritas, y la oferta de ASPACE recoge seis, la propuesta se sitúa en un nivel alto de valoración, aunque por debajo de otras propuestas con más funciones y detalle de las mismas.

En conjunto, **se otorgan 8 puntos sobre 10**, ya que la ampliación de tareas es amplia, está bien descrita y aporta un valor añadido claro al servicio con 6 funciones.

A modo de resumen presentamos la siguiente tabla de valoración:

Licitador	Puntuación Lote 2
Hospital San Juan de Dios	44
GRUPO SIFU	46
ASPACE	42

5. RESUMEN PUNTUACIONES CRITERIOS CUALITATIVOS

De las puntuaciones obtenidas en las propuestas técnicas se obtiene la siguiente valoración de cada una de las ofertas realizadas.

Licitador	Puntuación Lote 1
TASUBINSA	44
Hospital San Juan de Dios	46
VARAZDIN	34
GRUPO SIFU	44

Licitador	Puntuación Lote 2
Hospital San Juan de Dios	44
GRUPO SIFU	46
ASPACE	42

En Pamplona, a 29 de agosto de 2025

Beatriz Andion Perez
Especialista de gestión de proyectos de Innovación

Toya Bernad Calza
Directora de Innovación, Comunicación y Atención Ciudadana