

**INFORME TÉCNICO SOBRE LAS OFERTAS PRESENTADAS EN LA  
LICITACIÓN DEL CONTRATO DE SERVICIOS DE CONSERJERÍA  
PARA LA FUNDACIÓN IMDEA SOFTWARE A ADJUDICAR POR  
PROCEDIMIENTO ABIERTO SIMPLIFICADO CON PLURALIDAD DE  
CRITERIOS.  
EXP. CONSERJERÍA 2023**

## **ANTECEDENTES.**

El presente informe responde al análisis técnico de las ofertas presentadas para la adjudicación del servicio de Conserjería para la Fundación IMDEA Software. Finalizado el plazo de presentación de ofertas el pasado 31 de mayo del 2023 y reunido el Comité Técnico de Contratación el día 14 de noviembre del 2023, a las 10.00 horas, para la apertura del sobre N° 2 – Documentación Técnica, según se pone de manifiesto en el acta correspondiente, se toman en cuenta los criterios objetivos para la adjudicación del contrato establecidos en las cláusulas jurídicas:

CONCEPTO	PUNTUACIÓN
Organización general del servicio	Hasta 15 puntos
Control de calidad del servicio	Hasta 5 puntos
Mejoras ofertadas	Hasta 5 puntos

## **EVALUACIÓN DE LAS OFERTAS.**

### **1. AEBIA TECNOLOGÍA Y SERVICIOS, S.L.**

Criterios a valorar:

*Organización general del servicio:*

- Funciones, responsabilidad y tareas: Detalla algunas funciones como se especifica en la memoria técnica de la licitación: acogida de visitantes, uso del inglés cuando se requiera, registro de visitas, apertura y cierre de accesos, utilización de recursos informáticos, preparación de envíos de mensajería, gestión de reciclaje, reposición de papel, aviso a central de alarmas, revisión de instalaciones, etc.
- Medios materiales: No se mencionan.
- Medios humanos: 3 personas dedicadas al servicio, una de ellas coordinadora. No presenta CV del coordinador.
- Protocolo cobertura suplencias y control de asistencia: menciona un tiempo mínimo de respuesta, pero no lo cuantifica y tampoco se es claro con la resolución de incidencias.

*Control de la calidad del servicio (mejora de calidad):*

- Cumplimiento de la norma ISO9001. Aseguramiento de la calidad a través de la formación de 4 cursos pudiendo ser online. Seguimiento del servicio y auditoría de calidad de forma mensual y anual y posterior presentación de un informe de gestión.

*Mejoras ofertadas:*

- Realizarán un análisis previo del puesto al inicio del contrato, elaboración de una guía de trabajo, colocarán un buzón de sugerencias/quejas.

<b>AEBIA TECNOLOGÍA Y SERVICIOS, S.L.</b>	<b>PUNTUACIÓN</b>
Organización general del servicio	6 puntos
Control de calidad del servicio	3 puntos
Mejoras ofertadas	3 puntos
<b>TOTAL</b>	<b>12 PUNTOS</b>

En esta memoria se mencionan puntos de organización del servicio que no se corresponden con esta licitación.

## **2. PRACON, CENTRO DE EMPLEO MADRID, S.L.**

Criterios a valorar:

*Organización general del servicio:*

- Funciones, responsabilidad y tareas: Detalla las funciones especificadas en la memoria técnica de la licitación. Detección de carencias en los primeros 2 días del contrato y elaboración de un plan de transición. Los partes diarios serán digitalizados, y se entregarán informes mensuales.
- Medios materiales: dotación de uniforme que incluye polo y polar.
- Medios humanos: El supervisor tiene más de 20 años de experiencia y disponibilidad permanente. La empresa cuenta con experiencia en atención de eventos.
- Protocolo de cobertura, suplencias y bajas con tiempo de repuestas de 1 a 3 hr.

*Control de la calidad del servicio (mejora de calidad).*

- Se realizarán supervisiones in situ.
- Implantación de plan de control de calidad.
- Respuesta del supervisor en 24 hr.

*Mejoras ofertadas.*

- Detección de carencias en los primeros 2 días del contrato y elaboración de un plan de transición.
- Visita inicial de inspección.
- Capacidad de prestar servicio fuera del horario.
- Se impartirá al personal un curso de ofimática y de atención al visitante.
- Cuentan con un retén de 6 auxiliares para dar el servicio.

<b>PRACON, CENTRO DE EMPLEO MADRID, S.L.</b>	<b>PUNTUACIÓN</b>
Organización general del servicio	14,5 puntos
Control de calidad del servicio	5 puntos
Mejoras ofertadas	3 puntos
<b>TOTAL</b>	<b>22,5 PUNTOS</b>

### **3. SBC OUTSOURCING, S.L.**

Criterios a valorar:

*Organización general del servicio:*

- Funciones, responsabilidad y tareas: Detalla las funciones especificadas en la memoria técnica de la licitación.
- Medios materiales: Se proporcionará uniforme.
- Servicio de 24hr los 365 días del año.
- Las sustituciones se realizarán en un máximo de 2h.

*Control de la calidad del servicio (mejora de calidad).*

- APP. Para el control de entradas salidas (código QR), alertas, incidencias, tareas en el servicio.
- Se elaborará un check list de revisiones del edificio.
- Se realizarán partes diarios digitalizados.
- 2 veces por semana el supervisor se acercará a las instalaciones para verificar funcionamiento.
- Visita del director a la propiedad c/6 meses.
- Revisión de procedimientos tras adjudicación para unificar procedimientos.
- Elaboración de memoria de calidad por parte del supervisor.

#### *Mejoras ofertadas.*

- 3 trabajadores adicionales para las sustituciones rápidas.
- Incremento de 10 minutos de la jornada del trabajador para solapar información.
- Experiencia en eventos de empresas.
- Con capacidad de dar servicio fuera del horario fijado.
- Aula virtual de formación para el personal (entre 25 y 60 hr).

<b>SBC OUTSOURCING</b>	<b>PUNTUACIÓN</b>
Organización general del servicio	14 puntos
Control de calidad del servicio	5 puntos
Mejoras ofertadas	4 puntos
<b>TOTAL</b>	<b>23 PUNTOS</b>

#### **4. TRIANGLE SERVICIOS AUXILIARES.**

Criterios a valorar:

##### *Organización general del servicio:*

- Funciones, responsabilidad y tareas: Detalla las funciones especificadas en la memoria técnica de la licitación, así como las funciones del responsable de operaciones con más de 15 años de servicio con localización inmediata.
- Medios materiales: proporcionará uniforme con americana y corbata o pañuelo y teléfono móvil. Uniforme de invierno y verano.
- Protocolo cobertura suplencias y control de asistencia: 2 trabajadores en bolsa. Servicio de 24hr los 365 días del año. No menciona el tiempo de reacción para suplencias.

##### *Control de la calidad del servicio (mejora de calidad).*

- Sistema de control de presencia remoto.
- Plan de desarrollo profesional con evaluación del puesto de trabajo y competencias.
- Visitas al personal sin aviso previo.
- Visitas concertadas con el cliente.
- Evaluación cada 6 meses de la formación impartida.
- Registros físicos de control.
- Buzón electrónico para sugerencias de mejoras.
- Auditorías internas mensuales con el cliente y encuestas de satisfacción a través de página web.
- Manual operativo para el personal.

*Mejoras ofertadas.*

- Formación inicial tras el inicio del contrato para refrescar conocimientos y habilidades.
- Capacidad de prestar el servicio fuera del horario laboral.
- Presenta un amplio plan de formación en atención al público, protocolo, protección de datos personales, acoso sexual y maltrato. Una vez realizadas estas acciones se proporcionará un informe a la propiedad.
- Además, disponen de otros cursos de formación online.

<b>TRIANGLE SERVICIOS AUXILIARES</b>	<b>PUNTUACIÓN</b>
Organización general del servicio	11 puntos
Control de calidad del servicio	5 puntos
Mejoras ofertadas	4 puntos
<b>TOTAL</b>	<b>20 PUNTOS</b>

**RESUMEN DE PUNTACIÓN DE VALORACIÓN TÉCNICA.**

<b>AEBIA TECNOLOGÍA Y SERVICIOS, S.L.</b>	<b>PRACON, CENTRO DE EMPLEO MADRID, S.L.</b>	<b>SBC OUTSOURCING</b>	<b>TRIANGLE SERVICIOS AUXILIARES</b>
12	22,5	23	20