

## **INFORME TÉCNICO PARA LA VALORACIÓN DE LOS “CRITERIOS DEPENDIENTES DE JUICIO DE VALOR” PARA EL CONTRATO “SERVICIO DE MANTENIMIENTO Y EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE HIGIENE Y SEGURIDAD ALIMENTARIA EN CENTROS DEPENDIENTES DE LA AGENCIA MADRILEÑA DE ATENCIÓN SOCIAL”**

### **1. ANTECEDENTES**

El 27 de noviembre de 2023, se celebró la Mesa de Contratación de la Agencia Madrileña de Atención Social en la que se procedió a la verificación de la documentación administrativa de las 4 empresas presentadas al Expediente: A/SER-034342/2023.

### **2. RELACIÓN DE LICITADORES**

Se han admitido las ofertas presentadas por:

**AENOR INTERNACIONAL, S.A.U.**  
**TENTAMUS LABORATORIO CONTROL, S.L.**  
**ASESORÍA Y CONSULTORÍA SANITARIA, S.L.**  
**EUROFINS EUROFINS BIO 9000, S.L.U.**

### **3. CRITERIOS OBJETO DE VALORACIÓN**

**“Modelos de Informes Propuestos” (hasta 10 puntos):**

En este informe técnico se valoran exclusivamente los criterios cuya cuantificación depende de juicio de valor (sobre nº 2). La valoración de estos criterios, según indica el Pliego de Cláusulas Administrativas, es la siguiente:

- a) Informes de Auditorías Individuales (hasta 4 puntos):**
  - 1. Informe Individual de Auditoría del Centro (hasta 1,5 puntos)**
  - 2. Informe de Check-List Individual del Centro (hasta 1 punto)**
  - 3. Informe de Planes de Acción Individual del Centro (hasta 1,5 puntos)**
- b) Informes de Auditorías Finales (hasta 4 puntos)**
- c) Otros Informes Adicionales a propuesta del licitador considerados de interés para el servicio (hasta 2 puntos)**
  - 1. Informe de Alerta de Salud Pública por Contaminación de Superficies (hasta 1 punto)**



## 2. Informe de Alerta de Salud Pública por Contaminación de Alimentos (hasta 1 punto)

### VALORACIÓN

#### 3.a INFORME DE AUDITORÍA INDIVIDUAL: máximo 4 puntos

Documentos que son objeto de valoración:

1. Informe individual de Auditoría de Centro: **hasta 1,5 puntos**
2. Informes de Check List Individual de Centros: **hasta 1 punto**
3. Informe de Planes de Acción: **hasta 1,5 puntos**

##### 3.a.1 INFORME INDIVIDUAL DE AUDITORÍA DE CENTRO:

###### 1) AENOR INTERNACIONAL, S.A.U.

No presenta como tal un Informe redactado.

La única definición realizada sobre los ítems auditados es que dentro del Check List se especifican varias opciones de evaluación para cada ítem (muy deficiente, mejorable, totalmente adecuada o no aplica).

**Puntuación propuesta: 0,25**

###### 2) TENTAMUS LABORATORIO CONTROL, S.L.

El modelo remitido no incluye texto, solamente especifica los títulos incluidos en el Informe. Estos se corresponden con los diferentes apartados de los ítems auditados, no se hace así mención a hallazgos concretos. Por este motivo, no resulta amplio, concreto ni riguroso. Al no encontrarse desarrollado con información textual no podemos valorar si se trata de un Informe de fácil comprensión o no.

**Puntuación propuesta: 0,5**

###### 3) ASESORÍA Y CONSULTORÍA SANITARIA, S.L.

Se valora positivamente la información introductoria incluida en el informe (datos del centro y principales datos de la auditoría, resultado final de la misma, objeto del informe, alcance de la auditoría y documentación de referencia).



Se concretan los hallazgos encontrados en la auditoría marcados en negrita, lo que facilita la comprensión y claridad del informe. Aparece definido el objeto de incumplimiento del hallazgo, por lo que el informe resulta concreto y riguroso.

Se da soporte documental y al final del informe se emiten observaciones y recomendaciones, información que puede resultar de gran utilidad para los trabajadores del centro.

**Puntuación propuesta: 1,25**

#### **4) EUROFINS BIO 9000, S.L.U.**

Se valora positivamente la información introductoria incluida en el informe (datos del centro y principales datos de la auditoría, resultado final de la misma, objeto del informe, alcance de la auditoría y documentación de referencia).

Se concretan los hallazgos encontrados en la auditoría marcados en negrita, lo que facilita la comprensión y claridad del informe. Aparece definido el objeto de incumplimiento del hallazgo, por lo que el informe resulta concreto y riguroso.

Se da soporte documental y al final del informe se emiten observaciones y recomendaciones, información que puede resultar de gran utilidad para los trabajadores del centro.

**Puntuación propuesta: 1,25**

### **3.a.2. INFORMES DE CHECK LIST INDIVIDUAL DE CENTROS**

#### **1) AENOR INTERNACIONAL, S.A.U.**

El formato que presenta resulta de fácil comprensión y es óptimo en cuanto rigor y concreción, debido a que ofrece el resultado ponderado de la auditoría, así como la puntuación obtenida en cada ítem auditado.

Por otro lado, se valora favorablemente la inclusión de soporte documental a modo de fotografías de los hallazgos, así como el ítem correspondiente a analítica a los manipuladores.

**Puntuación propuesta: 1**



## 2) TENTAMUS LABORATORIO CONTROL, S.L.

Por el formato que presenta resulta de fácil comprensión, pero no resulta óptimo en cuanto rigor y concreción debido a que no especifica la puntuación atribuida a cada hallazgo ni el valor ponderado del resultado de la auditoría, en base al cual esta resultaría o no aprobada.

Por otro lado, cabe mencionar que en este documento se incluyen medidas correctoras, que consideramos son más propias del Plan de Acción.

Se valora favorablemente la inclusión de soporte documental a modo de fotografías de los hallazgos, así como de la gráfica final resumen de este documento.

**Puntuación propuesta: 0,5**

## 3) ASESORÍA Y CONSULTORÍA SANITARIA, S.L.

Resulta de fácil comprensión gracias al formato que presenta.

Se valora positivamente la inclusión de fotografías junto a sus correspondientes hallazgos, así como la gráfica y datos aportados al final del documento (tasa de conformidades y tasa de no conformidades).

Aparece también, especificada la puntuación resultante de la auditoría del centro y se define adicionalmente, la puntuación obtenida en cada apartado de ítems auditado. Todos estos aspectos contribuyen a que el informe conste de amplitud, concreción y rigurosidad.

**Puntuación propuesta: 0,85**

## 4) EUROFINS BIO 9000, S.L.U.

Resulta de fácil comprensión gracias al formato que presenta.

Se valora positivamente la inclusión de fotografías junto a sus correspondientes hallazgos, así como la gráfica y datos aportados al final del documento (tasa de conformidades y tasa de no conformidades).

Aparece también, especificada la puntuación resultante de la auditoría del centro y se define adicionalmente, la puntuación obtenida en cada apartado de ítems auditado. Todos estos aspectos contribuyen a que el informe conste de amplitud, concreción y rigurosidad y facilitan el tratamiento de los datos resultantes de la auditoría por parte del personal del Área Técnico Sanitario Asistencial para poder establecer conclusiones de la misma.

**Puntuación propuesta: 0,85**



### 3.a.3 INFORME INDIVIDUAL DE PLANES DE ACCIÓN

#### 1) AENOR INTERNACIONAL, S.A.U

El documento remitido no recoge la fecha de apertura del hallazgo, ni la fecha de verificación; datos importantes para poder evaluar la evolución histórica del mismo. Sin esta información desconocemos si el hallazgo es nuevo o viene arrastrado de anteriores auditorías y por lo tanto, se encuentra enquistado.

La presentación de la denominación de los hallazgos en color dificulta la claridad del informe debido a que se emplea, por ejemplo, el color rojo para diferentes apartados de hallazgos y para resaltar el hecho de que el hallazgo ha resultado incorrecto.

**Puntuación propuesta: 1**

#### 2) TENTAMUS LABORATORIO CONTROL, S.L.

Evaluamos el modelo del documento aportado por la empresa concursante titulado *“Evolución Cuatrimestral de las No Conformidades – Centro AMAS”* pudiendo comentar que no se recogen específicamente los hallazgos que han resultado No Conformes con su correspondiente análisis de causa – raíz (se recogen los diferentes apartados de ítems y el número total de hallazgos encontrados dentro de cada apartado). Tampoco se indica la fecha de apertura del hallazgo ni la fecha de verificación, datos importantes para poder evaluar la evolución histórica del mismo. Sin esta información desconocemos si el hallazgo es nuevo o viene arrastrado de anteriores auditorías, y por lo tanto, se encuentra enquistado.

Por otro lado, el formato remitido es con ámbito anual, no se trata de un Plan de Acción cuatrimestral.

**Puntuación propuesta: 0,25**

#### 3) ASESORÍA Y CONSULTORÍA SANITARIA, S.L.

En el documento facilitado por la empresa se indican los hallazgos que, específicamente, han resultado No Conformes dentro de cada apartado de ítems auditado.

Por otro lado, aparece detallada la causa – raíz del hallazgo, así como su fecha de apertura y verificación, permitiendo esto poder identificar los hallazgos que resultan repetidos o enquistados. Estos datos hacen que el Plan de Acción resulte concreto y riguroso.



Adicionalmente, se valora positivamente la inclusión de propuestas por parte del auditor para subsanar el hallazgo debido a que esta información resulta de ayuda y aprendizaje para el personal de los centros.

**Puntuación propuesta: 1,25**

#### **4) EUROFINS BIO 9000, S.L.U.**

En el documento facilitado por la empresa se indican los hallazgos que, específicamente, han resultado No Conformes dentro de cada apartado de ítems auditado.

Por otro lado, aparece detallada la causa – raíz del hallazgo, así como su fecha de apertura y verificación, permitiendo esto poder identificar los hallazgos que resultan repetidos o enquistados. Estos datos hacen que el Plan de Acción resulte concreto y riguroso.

Adicionalmente, se valora positivamente la inclusión de propuestas por parte del auditor para subsanar el hallazgo debido a que esta información resulta de ayuda y aprendizaje para el personal de los centros.

**Puntuación propuesta: 1,25**

### **RESUMEN 3.a.1+3.a.2+3.a.3**

EMPRESAS LICITADORAS	INFORME DE AUDITORÍA INDIVIDUAL			
	INFORME INDIVIDUAL	INFORMES DE CHECK LIST INDIVIDUAL	INFORMES DE PLANES DE ACCIÓN	TOTAL
AENOR INTERNACIONAL, S.A.U.	0,25	1,00	1,00	2,25
TENTAMUSLABORATORIO CONTROL, S.L.	0,50	0,50	0,25	1,25
ASESORÍA Y CONSULTORÍA SANITARIA, S.L.	1,25	0,85	1,25	3,35
EUROFINS BIO 9000, S.L.U.	1,25	0,85	1,25	3,35



### 3.b. INFORME DE AUDITORÍA FINAL: máximo 4 puntos

Criterios de valoración:

1. Amplitud y profundidad del informe: **hasta 2 puntos**
2. Comprensión, concreción, rigor y calidad: **hasta 1 punto**
3. Buen despliegue gráfico documental en el informe con los hallazgos, comparativas entre centros, etc.: **hasta 1 punto**

#### 3.b.1. AMPLITUD Y PROFUNDIDAD DEL INFORME

##### 1) AENOR INTERNACIONAL, S.A.U.

El modelo remitido es amplio, pero no cumple con el criterio de profundidad debido a que no hace referencia a los ítems que dentro de cada apartado han resultado no conformes, solamente menciona el resultado obtenido en la auditoría en cada apartado de ítems.

Por otro lado, no incluye información textual, no recogiendo así, de forma redactada, la comparativa entre centros en cuanto a cada ítem de incumplimiento.

**Puntuación propuesta: 1,00**

##### 2) TENTAMUS LABORATORIO CONTROL, S.L.

Se presenta un único Informe de Auditoría Final para todos los grupos de centros, debiendo generarse uno para cada área de actividad.

Por otro lado, no cumple con el criterio de profundidad debido a que no hace referencia a los ítems que dentro de cada apartado han resultado no conformes, solamente menciona el resultado obtenido en la auditoría en cada apartado de ítems.

El modelo remitido no contiene información textual por lo que no recoge la comparativa entre centros en cuanto a cada apartado de ítems ni, por lo tanto, en cuanto a cada ítem de incumplimiento.

**Puntuación propuesta: 0,50**

##### 3) ASESORÍA Y CONSULTORÍA SANITARIA, S.L.

El informe remitido resulta amplio y óptimo en cuanto a profundidad. Incluye una introducción explicativa del sistema de APPCC llevado a cabo.



Por otro lado, hace referencia explícita a los hallazgos observados durante la auditoría dentro de cada apartado de ítems auditado.

Se valora, también positivamente la inclusión de la tabla dónde se detallan las No Conformidades más significativas halladas en la auditoría.

**Puntuación propuesta: 1,75**

#### **4) EUROFINS BIO 9000, S.L.U.**

El informe remitido resulta amplio y óptimo en cuanto a profundidad. Incluye una introducción explicativa del sistema de APPCC llevado a cabo.

Por otro lado, hace referencia explícita a los hallazgos observados durante la auditoría dentro de cada apartado de ítems auditado.

Se valora, también positivamente la inclusión de la tabla dónde se detallan las No Conformidades más significativas halladas en la auditoría.

**Puntuación propuesta: 1,75**

### **3.b.2. COMPRENSIÓN, CONCRECIÓN, RIGOR Y CALIDAD**

#### **1) AENOR INTERNACIONAL, S.A.U.**

Como hemos comentado en el apartado 3.b.1 para esta empresa concursante, no se concretan los hallazgos encontrados dentro de cada apartado de ítems, al menos en el caso de aquellos hallados en un número considerable de centros.

**Puntuación propuesta: 0,50**

#### **2) TENTAMUS LABORATORIO CONTROL, S.L.**

Como hemos comentado en el apartado 3.b.1 para esta empresa concursante, no se concretan los hallazgos encontrados dentro de cada apartado de ítems, al menos en el caso de aquellos hallados en un número considerable de centros, por lo que resulta poco concreto.

Por otro lado, no es riguroso debido a que no incluye la puntuación obtenida por cada centro como resultado de su auditoría.

**Puntuación propuesta: 0,25**





### 3) ASESORÍA Y CONSULTORÍA SANITARIA, S.L.

En el informe final presentado por la empresa, cada hallazgo encontrado en la auditoría aparece acompañado de información textual explicativa acerca de la causa concreta que ha llevado, en cada centro, a que el determinado hallazgo haya resultado No Conforme.

Para cada ítem de incumplimiento aparecen, así detallados los centros en los que ha aparecido. Estos aspectos le confieren concreción, rigor y calidad al informe que, por su formato, resulta también fácilmente comprensible.

**Puntuación propuesta: 0,85**

### 4) EUROFINS BIO 9000, S.L.U.

En el informe final presentado por la empresa, cada hallazgo encontrado en la auditoría aparece acompañado de información textual explicativa acerca de la causa concreta que ha llevado, en cada centro, a que el determinado hallazgo haya resultado No Conforme. Para cada ítem de incumplimiento aparecen, así detallados los centros en los que ha aparecido. Estos aspectos le confieren concreción, rigor y calidad al informe que, por su formato, resulta también fácilmente comprensible.

**Puntuación propuesta: 0,85**

#### 3.b.3. BUEN DESPLIEGUE GRÁFICO DOCUMENTAL EN EL INFORME CON LOS HALLAZGOS, COMPARATIVAS ENTRE CENTROS, ETC.

### 1) AENOR INTERNACIONAL, S.A.U.

Se valora favorablemente la aportación documental en cuanto a los gráficos y tablas recogidos en el Informe, resultan suficientes para poder realizar un resumen cuatrimestral de los resultados obtenidos en cada apartado de ítems por centro, pudiendo así realizar fácilmente una comparativa entre centros.

**Puntuación propuesta: 0,85**

### 2) TENTAMUS LABORATORIO CONTROL, S.L.

Se valora positivamente la inclusión de tablas a modo de resumen global de los resultados de la auditoría por apartados de ítem pero no se incluyen gráficos con dicho resultado.

**Puntuación propuesta: 0,50**



### 3) ASESORÍA Y CONSULTORÍA SANITARIA, S.L.

Se aporta gráfica con la comparativa entre centros del resultado total ponderado de la auditoria, tabla y gráficas que recogen el evolutivo anual en cuanto a las calificaciones totales obtenidas en cada cuatrimestre y en cuanto al desglose de las calificaciones obtenidas en cada apartado de ítems auditado.

Este aspecto se valora muy favorablemente debido a que permite comparar la evolución por centros y entre centros por parte de los directivos, mandos intermedios y trabajadores del Área Técnico Sanitario Asistencial, que deben utilizar esta información para establecer las conclusiones pertinentes sobre el ciclo de auditoría de APPCC.

**Puntuación propuesta: 0,90**

### 4) EUROFINS BIO 9000, S.L.U.

Se aporta gráfica con la comparativa entre centros del resultado total ponderado de la auditoria, tabla y gráficas que recogen el evolutivo anual en cuanto a las calificaciones totales obtenidas en cada cuatrimestre y en cuanto al desglose de las calificaciones obtenidas en cada apartado de ítems auditado.

Este aspecto se valora muy favorablemente debido a que permite comparar la evolución por centros y entre centros por parte de los directivos, mandos intermedios y trabajadores del Área Técnico Sanitario Asistencial, que deben utilizar esta información para establecer las conclusiones pertinentes sobre el ciclo de auditoría de APPCC.

**Puntuación propuesta: 0,90**

## RESUMEN 3.b.1 + 3.b.2 + 3.b.3

EMPRESAS LICITADORAS	INFORME DE AUDITORÍA FINAL			
	AMPLITUD Y PROFUNDIDAD	COMPRENSIÓN, CONCRECIÓN, RIGOR Y CALIDAD	DESPLIEGUE GRÁFICO DOCUMENTAL	TOTAL
AENOR INTERNACIONAL, S.A.U.	1,00	0,50	0,85	2,35
TENTAMUS LABORATORIO CONTROL, S.L.	0,50	0,25	0,50	1,25
ASESORÍA Y CONSULTORÍA SANITARIA, S.L.	1,75	0,85	0,90	3,50
EUROFINS BIO 9000, S.L.U.	1,75	0,85	0,90	3,50



### **3.c INFORMES ADICIONALES A PROPUESTA DEL LICITADOR CONSIDERADOS DE INTERÉS PARA EL SERVICIO**

#### **1) AENOR INTERNACIONAL, S.A.U.**

Se valora positivamente el aporte de informes adicionales para notificar los hallazgos analíticos positivos de alimentos y superficies, pero cabe mencionar que estos documentos no recogen información sobre el posible origen de la contaminación.

En cuanto a las medidas correctoras propuestas para la prevención de futuros episodios a medio y largo plazo, resultan poco específicas.

**Puntuación propuesta: 1,25**

#### **2) TENTAMUS LABORATORIO CONTROL, S.L.**

Se valoran positivamente los informes adicionales aportados para notificar los hallazgos analíticos positivos de alimentos y superficies.

El formato propuesto incluye toda la información necesaria: centro, datos del alimento o superficie, incidencia, posible origen de la contaminación y medidas correctoras a medio y largo plazo.

**Puntuación propuesta: 1,50**

#### **3) ASESORÍA Y CONSULTORÍA SANITARIA, S.L.**

Se valora muy positivamente los informes adicionales aportados para notificar los hallazgos analíticos positivos en el muestreo de alimentos y superficies.

El documento aportado incluye toda la documentación necesaria: centro, alimento o superficie que ha resultado no conforme, posible causa origen de la contaminación, así como la medida correctora y las recomendaciones propuestas para evitar que vuelva a producirse la contaminación.

También se valora la inclusión del informe empleado para la verificación de la sonda patrón. Este resulta amplio y concreto.

**Puntuación propuesta: 1,80**



#### 4) EUROFINS BIO 9000, S.L.U.

Se valora muy positivamente los informes adicionales aportados para notificar los hallazgos analíticos positivos en el muestreo de alimentos y superficies.

El documento remitido incluye la siguiente información: centro, muestra recogida, resultado del análisis y por lo tanto microorganismo causante de la contaminación y medidas correctoras a llevar a cabo para evitar que vuelva a producirse la No Conformidad. Las medidas correctoras aportadas resultan muy explícitas y amplias.

También se valora la inclusión del informe empleado para la verificación de la sonda patrón. Este resulta amplio y concreto.

**Puntuación propuesta: 1,90**

#### RESUMEN 3.c

EMPRESAS LICITADORAS	INFORMES ADICIONALES
AENOR INTERNACIONAL, S.A.U.	1,25
TENTAMUS LABORATORIO CONTROL, S.L.	1,50
ASESORÍA Y CONSULTORÍA SANITARIA, S.L.	1,80
EUROFINS BIO 9000, S.L.U.	1,90

#### 4. CONCLUSIÓN

A la vista de lo anterior y consideradas las puntuaciones obtenidas por las empresas licitadoras, la valoración final de los criterios cuya valoración depende de juicios de valor es la siguiente:



### RESUMEN 3.a + 3.b + 3.c

EMPRESAS LICITADORAS	INFORME DE AUDITORÍA INDIVIDUAL	INFORME DE AUDITORÍA FINAL	INFORMES ADICIONALES	TOTAL
AENOR INTERNACIONAL, S.A.U.	2,25	2,35	1,25	5,85
TENTAMUS LABORATORIO CONTROL, S.L.	1,25	1,25	1,50	4,00
ASESORÍA Y CONSULTORÍA SANITARIA, S.L.	3,35	3,50	1,80	8,65
EUROFINS BIO 9000, S.L.U.	3,35	3,50	1,90	8,75

Ha de tenerse en cuenta, que en ninguno de los apartados o secciones anteriores evaluables, ninguna de las empresas que ha licitado, ha obtenido el máximo de la puntuación que podía alcanzarse en cada una de ellas respectivamente. Esto es debido a que, desde el punto de vista de esta Dirección Coordinación Sanitario Asistencial de la AMAS, en base a la experiencia acumulada en otras auditorías que ordinariamente viene gestionando desde hace más de una década; ninguna de ellas ha alcanzado en ninguno de los apartados, lo que podríamos considerar como un “informe tipo óptimo”, debido a que encontramos las siguientes carencias:

- Cuadro con hallazgos (no conformidades), en el que se exprese sección por sección cada hallazgo detectado con su respectivo peso ponderado, así como el sumatorio de los subtotales y totales.
- Cuadro en forma de “hoja de excell” en el que se expresen cada uno de los ítems y apartados, con su clasificación final, centro por centro.
- Cuadro resumen con el nº de hallazgos absolutos por centro en cada una de las auditorías anuales y su evolutivo.
- Cuadro con hallazgos “enquistados” o reiterativos en más de una auditoría.
- Cuadro con hallazgos “resueltos o corregidos” con respecto a las auditorías previas.
- Cuadro con hallazgos por “Tipo de Error”: Infraestructuras, Buenas Prácticas, etc.

Madrid, a fecha de forma

Fdo. Primitivo Ramos Cordero  
Director Coordinador Sanitario Asistencial  
Agencia Madrileña de Familia, Juventud y Asuntos Sociales

