

INFORME SOBRE LA VALORACIÓN DE LOS CRITERIOS CUYA CUANTIFICACION DEPENDE DE UN JUICIO DE VALOR PARA LA CONTRATACION DE: “SERVICIO DE MANTENIMIENTO, CONSERVACIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL DE LOS EDIFICIOS Y LOCALES (INCLUIDOS SUS EQUIPOS E INSTALACIONES) ASÍ COMO LA ADECUACIÓN DE ESTOS Y DE LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS ADSCRITOS A LOS SERVICIOS CENTRALES DE LA CONSEJERÍA DE SANIDAD DE LA COMUNIDAD DE MADRID”.

Expediente 14/2023; A/SER-013606/2023.

Se procede a redactar el informe de valoración sobre los criterios cuya cuantificación depende de un juicio de valor del contrato de “SERVICIO DE MANTENIMIENTO, CONSERVACIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL DE LOS EDIFICIOS Y LOCALES (INCLUIDOS SUS EQUIPOS E INSTALACIONES) ASÍ COMO LA ADECUACIÓN DE ESTOS Y DE LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS ADSCRITOS A LOS SERVICIOS CENTRALES DE LA CONSEJERÍA DE SANIDAD DE LA COMUNIDAD DE MADRID”.

Con fecha de 29 de diciembre de 2023 se reunieron en convocatoria pública los miembros de la mesa de contratación del contrato de referencia para la apertura del sobre 1: Documentación Administrativa. Se señala que han presentado oferta, a través del sistema Licit@, de licitación electrónica de la Comunidad de Madrid, las siguientes empresas:

PLICA	LICITADOR
1	ACIERTA ASISTENCIA, S.A. NIF: A28346054
2	VERDÚ MASIP SERVICIOS, S.L. NIF: B96745992
3	COMSA SERVICE FACILITY MANAGEMENT, S.A.U. NIF: A60470127
4	OHL SERVICIOS INGESAN, S.A. NIF: A27178789
5	UTE: GESTIONA-GRUMASER formada por: <ul style="list-style-type: none"> GESTIONA DESARROLLO DE SERVICIOS INTEGRALES, S.L. NIF: B40221921 GRUMASER SERVICIOS INTEGRALES, S.L. NIF: B93199560
6	INFRAESTRUCTURAS Y SERVICIOS SERVITRIA, S.A. NIF: A96367248

Con fecha 04 de enero de 2024 se reunieron en convocatoria pública los miembros de la mesa de contratación del contrato de referencia para la apertura del sobre 2: Documentación relativa a los criterios cuya ponderación dependa de un juicio de valor.

Según el apartado 2.2 de la cláusula 1 del PCAP, se establece las siguientes condiciones en relación a criterios cuya cuantificación dependa de un juicio de valor:

“CUANTIFICACIÓN DEPENDIENTE DE JUICIO DE VALOR. Plan de mantenimiento correctivo y modificativo: Hasta 10 puntos.

Elaboración y presentación en la oferta de un Plan de Mantenimiento que incluya diversas opciones para el mantenimiento correctivo y modificativo de los edificios y sus instalaciones y en el que se incluirán mejoras con respecto de los mínimos señalados por la normativa vigente de aplicación, así como por los pliegos del contrato.

El plan de mantenimiento deberá recoger la siguiente información en relación a las unidades, elementos, sistemas o equipos:

- *Documentación y formulación del control interno del proceso correctivo y modificativo.*
- *Descripción exhaustiva de los procedimientos internos de actuación que aporten calidad y agilidad en la ejecución de las tareas: procesos, medios humanos y materiales y elementos de apoyo.*
- *Sistema de control de indicadores de calidad.*
- *Descripción del procedimiento de aviso y atención de las averías considerando lo establecido en el PPT. En este apartado se tendrá en cuenta el proceso de comunicación y registro de las incidencias, la celeridad en el acopio de los medios necesarios para su subsanación, la rapidez en la tramitación de la ejecución de los trabajos y la calidad de los mismos considerando el orden, la limpieza, la adecuación de los medios auxiliares y la minimización de los eventuales tiempos de parada que pudieran producirse.*
- *Propuestas de mejora de los edificios y de las instalaciones, con el importe económico aproximado.*

La puntuación a obtener por los licitadores se basará en los siguientes criterios:

- *Claridad en la exposición del plan y de su estructura: se valorará la organización del plan y la facilidad para su comprensión y puesta en ejecución de 0 a 2,5 puntos.*
- *Elementos que redunden en la calidad del servicio en los procesos correctivos y modificativos: se valorarán aquellos aspectos que supongan una mejora en la calidad del servicio prestado, como puede ser el compromiso a una revisión posterior dentro del periodo de garantía como control de calidad y la inclusión de materiales de calidad superior a la media en la ejecución de obras en edificios e instalaciones, de 0 a 2,5 puntos.*
- *Agilidad en los procesos del mantenimiento correctivo y modificativo: se valorará la agilidad de los procesos internos de la empresa para la detección, propuesta y puesta en ejecución de las obras de mantenimiento de edificios e instalaciones, de 0 a 2,5 puntos.*
- *Reducción de costes en los procesos de mantenimiento modificativo: se valorará la inclusión de distintas propuestas alternativas para cada actuación con el objetivo de reducir costes en la ejecución, de 0 a 2,5 puntos.*

Por parte de la mesa de contratación se traslada la documentación técnica en relación con los criterios evaluables mediante juicio de valor de los diferentes licitadores con las siguientes características:

ACIERTA ASISTENCIA, S.A.

Presenta un documento de 69 páginas donde recoge:

- Documentación y formulación del control interno del proceso correctivo y modificativo: páginas 3-5.
- Descripción de los procedimientos internos de actuación que aporten calidad y agilidad en la ejecución de las tareas: procesos, medios humanos y materiales y elementos de apoyo: páginas 6-24.
- Sistema de control de indicadores de calidad: páginas 25-29.
- Descripción del procedimiento de aviso y atención de las averías: páginas 30-35.
- Propuestas de mejora de los edificios y de las instalaciones, con el importe económico aproximado: páginas 36-69.

VERDÚ MASIP SERVICIOS, S.L.

Presenta un documento de 60 páginas donde recoge:

- Documentación y formulación del control interno del proceso correctivo y modificativo: páginas 48-53.
- Descripción de los procedimientos internos de actuación que aporten calidad y agilidad en la ejecución de las tareas: procesos, medios humanos y materiales y elementos de apoyo: páginas 10-42.
- Sistema de control de indicadores de calidad: páginas 54-60.
- Descripción del procedimiento de aviso y atención de las averías: páginas 43-48.
- Propuestas de mejora de los edificios y de las instalaciones, con el importe económico aproximado: página 54.

COMSA SERVICE FACILITY MANAGEMENT, S.A.U.

Presenta un documento de 89 páginas donde recoge:

- Documentación y formulación del control interno del proceso correctivo y modificativo: páginas 24-28.
- Descripción de los procedimientos internos de actuación que aporten calidad y agilidad en la ejecución de las tareas: procesos, medios humanos y materiales y elementos de apoyo: páginas 40- 57.
- Sistema de control de indicadores de calidad: páginas 57-60.
- Descripción del procedimiento de aviso y atención de las averías: páginas 29-31.
- Propuestas de mejora de los edificios y de las instalaciones, con el importe económico aproximado: página 74-75.

OHL SERVICIOS INGESAN, S.A.

Presenta un documento de 149 páginas donde recoge:

- Documentación y formulación del control interno del proceso correctivo y modificativo: páginas 10-19.
- Descripción de los procedimientos internos de actuación que aporten calidad y agilidad en la ejecución de las tareas: procesos, medios humanos y materiales y elementos de apoyo: páginas 20-96.
- Sistema de control de indicadores de calidad: páginas 96-126.
- Descripción del procedimiento de aviso y atención de las averías: páginas 127-138.
- Propuestas de mejora de los edificios y de las instalaciones, con el importe económico aproximado: páginas 139-149.

UTE formada por GESTIONA DESARROLLO DE SERVICIOS INTEGRALES, S.L. y GRUMASER SERVICIOS INTEGRALES, S.L.. En adelante UTE GESTIONA-GRUMASER

Presenta un documento de 97 páginas donde recoge:

- Documentación y formulación del control interno del proceso correctivo y modificativo: páginas 30-31 y 70.
- Descripción de los procedimientos internos de actuación que aporten calidad y agilidad en la ejecución de las tareas: procesos, medios humanos y materiales y elementos de apoyo: páginas 31-65.
- Sistema de control de indicadores de calidad: páginas 66-95.
- Descripción del procedimiento de aviso y atención de las averías: páginas 41-49.
- Propuestas de mejora de los edificios y de las instalaciones, con el importe económico aproximado: página 96.

INFRAESTRUCTURAS Y SERVICIOS SERVITRIA, S.A.

Presenta un documento de 37 páginas donde recoge:

- Documentación y formulación del control interno del proceso correctivo y modificativo: páginas 13-15.
- Descripción de los procedimientos internos de actuación que aporten calidad y agilidad en la ejecución de las tareas: procesos, medios humanos y materiales y elementos de apoyo: páginas 15-29.
- Sistema de control de indicadores de calidad: páginas 29-33.
- Descripción del procedimiento de aviso y atención de las averías: páginas 33-37.
- Propuestas de mejora de los edificios y de las instalaciones, con el importe económico aproximado: página 37.

A continuación, se realiza la valoración, con una breve descripción de lo contenido en la documentación presentada por el licitador.

1. CLARIDAD EN LA EXPOSICIÓN DEL PLAN Y DE SU ESTRUCTURA: SE VALORARÁ LA ORGANIZACIÓN DEL PLAN Y LA FACILIDAD PARA SU COMPRESIÓN Y PUESTA EN EJECUCIÓN: DE 0 A 2,5 PUNTOS.

Analizadas las ofertas se observa que todos los licitadores presentan un plan de mantenimiento estructurado englobando los siguientes puntos:

- Documentación y formulación del control interno del proceso correctivo y modificativo.
- Descripción exhaustiva de los procedimientos internos de actuación que aporten calidad y agilidad en la ejecución de las tareas: procesos, medios humanos y materiales y elementos de apoyo.
- Sistema de control de indicadores de calidad.
- Descripción del procedimiento de aviso y atención de las averías considerando lo establecido en el PPT.
- Propuestas de mejora de los edificios y de las instalaciones, con el importe económico aproximado.

Sin embargo, SERVITRIA presenta un plan de mantenimiento menos desarrollado que el resto de licitadores, describiendo los planes y procedimientos a realizar con un menor grado de detalle y exponiendo los diferentes puntos de forma breve e insuficiente, por ello es al que se le concede la menor puntuación.

CRITERIOS VALORADOS	ACIERTA ASISTENCIA	VERDÚ MASIP SERVICIOS	COMSA SERVICE FACILITY MANAGEMENT	OHL SERVICIOS INGESAN	UTE GESTIONA-GRUMASER	INFRAESTRUCTURAS Y SERVICIOS SERVITRIA
CLARIDAD DEL PLAN: hasta 2,5 puntos	2,5	2,5	2,5	2,5	2,5	1,25

2. ELEMENTOS QUE REDUNDEN EN LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LOS PROCESOS CORRECTIVOS Y MODIFICATIVOS: DE 0 A 2,5 PUNTOS.

En este apartado se valoran todos los elementos que redundan en la calidad del servicio y que se han presentado en los planes de mantenimiento de las diferentes empresas licitadoras. Entre ellos se destaca:

El compromiso a una revisión posterior dentro del periodo de garantía como control de calidad. Este compromiso únicamente lo reflejan la UTE GESTIONA-GRUMASER y OHL SERVICIOS INGESAN.

Otro elemento que redunda en la calidad del servicio prestado es la inclusión de materiales de calidad superior a la media en la ejecución de obras, tanto OHL SERVICIOS INGESAN, COMSA SERVICE y VERDÚ MASIP exponen en sus respectivos planes de mantenimiento su compromiso en utilizar materiales de calidad superior.

Otros criterios valorados son: la implantación de un plan de arranque previo a la firma sólido, que garantice la continuidad del servicio sin mermar su calidad. Así mismo, se tiene en cuenta el control del servicio prestado por parte de la empresa, ya que ello garantiza la calidad durante toda la ejecución, así como la facilidad de gestionar a los proveedores ya que ello garantiza una reposición rápida y adecuada de las piezas/repuestos necesarios, lo que también redunda en la mejora de la calidad.

En base a lo anterior, la puntuación otorgada a las empresas licitadoras se presenta a continuación:

CRITERIOS VALORADOS	ACIERTA ASISTENCIA	VERDÚ MASIP SERVICIOS	COMSA SERVICE FACILITY MANAGEMENT	OHL SERVICIOS INGESAN	UTE GESTIONA-GRUMASER	INFRAESTRUCTURAS Y SERVICIOS SERVITRIA
ELEMENTOS QUE REDUNDEN EN LA CALIDAD DEL SERVICIO: hasta 2,5 puntos	1	1	2	2,5	2	1

3. AGILIDAD EN LOS PROCESOS DEL MANTENIMIENTO CORRECTIVO Y MODIFICATIVO, DE 0 A 2,5 PUNTOS.

En este apartado se valora la agilidad de los procesos internos de la empresa para la detección, propuesta y puesta en ejecución de las obras de mantenimiento de edificios e instalaciones.

Todas las empresas presentan en sus planes de mantenimiento su intención en dar la mayor agilidad posible en la realización de sus tareas. No obstante, se han comparado, entre otros aspectos, los tiempos de respuesta frente a las posibles averías indicadas por los licitadores en sus respectivos planes de mantenimiento y en su compromiso de mejorar lo establecido en el PPT (2h en averías urgentes y 24h para las no urgentes). Así se comprueba que el único que no propone ninguna mejora en estos tiempos es ACIERTA ASISTENCIA, mientras que VERDU MASIP es el que oferta los tiempos de respuesta más bajos.

Se otorga a los diferentes licitadores las siguientes puntuaciones en base a la agilidad en los procesos del mantenimiento correctivo y modificativo:

CRITERIOS VALORADOS	ACIERTA ASISTENCIA	VERDÚ MASIP SERVICIOS	COMSA SERVICE FACILITY MANAGEMENT	OHL SERVICIOS INGESAN	UTE GESTIONA- GRUMASER	INFRAESTRUCTURAS Y SERVICIOS SERVITRIA
AGILIDAD EN LOS PROCESOS: hasta 2,5 puntos	1	2,5	2	2	2	2

4. REDUCCIÓN DE COSTES EN LOS PROCESOS DE MANTENIMIENTO MODIFICATIVO, DE 0 A 2,5 PUNTOS.

ACIERTA ASISTENCIA expone varias opciones con las que reduce los costes, pero ninguna de ellas se centra en el mantenimiento modificativo:

- Un sistema informático de gestión que controla los costes, estandariza el modelo de gestión, coordina y controla incidencias, gestiona trabajos, optimiza lotes económicos de compras de repuestos en función del histórico, gestión de stocks...
- Un plan de ahorro energético: mejorando la capacidad de negociación de los suministros e incluyendo medidas de ahorro energético.

Al igual que la empresa anterior, VERDU MASIP expone varias opciones con las que reduce los costes, pero ninguna de ellas se centra en el mantenimiento modificativo:

- Un sistema en donde se realice un mantenimiento preventivo organizado, eficiente y efectivo para que se reduzcan considerablemente las incidencias de correctivo.
- Dentro de los indicadores de calidad se incluyen indicadores de coste de mantenimiento correctivo y de mantenimiento preventivo.

Igualmente, COMSA SERVICE expone varias opciones con las que reduce los costes, pero ninguna de ellas se centra en el mantenimiento modificativo:

- Un sistema informático de gestión que controla los costes/tiempo, la eficiencia del trabajo, el cumplimiento del compromiso de mantenimiento con el cliente y los recursos, tanto humanos como materiales.
- Cuenta con una gran plantilla, tanto en medios humanos como materiales y equipos de mantenimiento volantes que atienden diversos servicios contratados similares a los del objeto del contrato, lo que permite garantizar una elevada disponibilidad de personal, y optimizar los tiempos de ejecución de las tareas a realizar, desplazamientos, el tiempo de respuesta ante averías, así como reducir al mínimo los costes indirectos y de estructura.
- Hacen un estudio del consumo activo de energía.
- Con el Plan de gestión ambiental: optimizan costes derivados de la gestión y tratamiento de residuos, reducen los costes en concepto de transporte, almacenaje, reducen costes de trabajo de limpieza y los derivados de vertidos accidentales...

OHL SERVICIOS INGESAN expone en su plan de mantenimiento las siguientes medidas sobre la reducción de costes:

- Plantea 3 parámetros relativos al coste del servicio que serán utilizados por el gestor para conocer la distribución de costes, analizar las desviaciones y poder plantear medidas de mejora continua a los responsables de Consejería de Sanidad.
- Se compromete a actuar de forma inmediata y resolver los problemas o averías, para que el daño real o potencial no sea muy superior al coste de reparación.
- En la ejecución de los trabajos relacionados con el mantenimiento modificativo se seguirá una guía de trabajo. Esta guía tiene como objetivo principal la reducción de costes en la ejecución y la obtención de la máxima eficiencia y calidad en el trabajo final. OHL propone una programación de mantenimiento eficiente optimizando el uso de recursos y reduciendo tiempos de inactividad; optimización de la gestión de inventarios y suministros, análisis de fallos y causa raíz, prácticas de gestión eficiente de residuos/reutilizar materiales, centralización de compras y contratación, optimizar rutas y logística y fomento de la relación a largo plazo con los proveedores generando confianza y eficiencia.

UTE GESTIONA-GRUMASER propone las siguientes medidas de ahorro:

- Realiza seguimiento de los indicadores de mantenimiento, entre ellos, del de costes del mantenimiento preventivo y del mantenimiento correctivo; invirtiendo en mantenimiento preventivo y predictivo para minimizar al máximo los costes derivados del mantenimiento correctivo.
- Sistema de gestión integrada de mantenimiento con los datos de los costes.
- Planteará mejoras y modificaciones que contribuyan a la consecución de unos mejores niveles de prestación del servicio, una optimización de los costes o la corrección de defectos o ineficiencias advertidas.

SERVITRIA únicamente expone de manera general que su principal objetivo es mantener y devolver la confiabilidad de los equipos en el menor tiempo posible y menor coste, lo que se complementa con lograr a través de sus estrategias disminuir los niveles de accidentabilidad, por medio de la programación, ejecución, seguimiento y control de cada una de las actividades integradas en el sistema de seguridad. Y todo ello documentado e informado en tiempo real a través de la gestión informatizada.

Por lo tanto, se le concede la máxima puntuación a OHL SERVICIOS INGESAN por ser la licitadora que propone las medidas de reducción de costes relacionadas con el mantenimiento modificativo más adecuadas y por su detalle de exposición. La mínima puntuación se le concede a SERVITRIA por el escaso detalle sobre la reducción de costes.

CRITERIOS VALORADOS	ACIERTA ASISTENCIA	VERDÚ MASIP SERVICIOS	COMSA SERVICE FACILITY MANAGEMENT	OHL SERVICIOS INGESAN	UTE GESTIONA-GRUMASER	INFRAESTRUCTURAS Y SERVICIOS SERVITRIA
REDUCCIÓN DE COSTES: hasta 2,5 puntos	1,25	1,25	1,25	2,5	1,25	0

Como resumen de la valoración realizada se presenta el cuadro siguiente:

CRITERIOS VALORADOS	ACIERTA ASISTENCIA	VERDÚ MASIP SERVICIOS	COMSA SERVICE FACILITY MANAGEMENT	OHL SERVICIOS INGESAN	UTE GESTIONA- GRUMASER	INFRAESTRUCTURAS Y SERVICIOS SERVITRIA
CLARIDAD DEL PLAN hasta 2,5 puntos	2,5	2,5	2,5	2,5	2,5	1,25
ELEMENTOS QUE REDUNDEN EN LA CALIDAD DEL SERVICIO: hasta 2,5 puntos	1	1	2	2,5	2	1
AGILIDAD EN LOS PROCESOS: hasta 2,5 puntos	1	2,5	2	2	2	2
REDUCCIÓN DE COSTES: hasta 2,5 puntos	1,25	1,25	1,25	2,5	1,25	0
TOTAL	5,75	7,25	7,75	9,5	7,75	4,25

En Madrid, a fecha de firma
LA JEFA DE ÁREA DE ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN DE ESPACIOS

Firmado digitalmente por: MARTÍN SANZ SARA
Fecha: 2024.01.11 14:53