



**INFORME DE VALORACIÓN DE LOS CRITERIOS CUALITATIVOS CUYA CUANTIFICACIÓN  
DEPENDE DE UN JUICIO DE VALOR EN EXPEDIENTE  
NÚMERO: 202350PA0420**

**SERVICIOS DE AUXILIARES DE INFORMACIÓN, RECEPCIÓN, CONTROL DE ACCESOS Y  
COMPROBACIÓN DE INSTALACIONES EN DIVERSAS SEDES DEL CONSEJO DE  
ADMINISTRACIÓN DEL PATRIMONIO NACIONAL**

**LOTE Nº 1:** Palacio Real de Aranjuez, las dependencias de la Delegación, Casas del Labrador y de Marinos con sus Jardines y edificaciones.

El presente informe aborda la valoración de las ofertas técnicas presentadas en esta licitación, de acuerdo con los criterios establecidos en el PCAP, que son:

**CRITERIOS CUALITATIVOS CUYA CUANTIFICACIÓN DEPENDE DE UN JUICIO DE VALOR**

PUNTOS DEL APARTADO: **40,00 puntos**

- 1) **Estructura y organización general de la empresa.** Se valorará la mayor capacidad de personal y medios para atender a las necesidades presentadas ante los servicios extraordinarios. Igualmente, se valorarán los tiempos de reacción teniendo como base el mínimo exigido en los pliegos de prescripciones técnicas, siendo valorada porcentualmente la reducción de los mismos.

Puntuación Máxima del apartado: 10,00 puntos.

Valorándose a efectos de ponderación al 50% cada uno los siguientes criterios:

- Mayor capacidad de personal y medios
- Tiempos de reacción menores del exigido

- 2) **Plan de Formación.** Sin tener en cuenta la formación obligatoria según la normativa vigente, se valorarán aquellos otros cursos relacionados con el objeto del contrato que sean aportados por la empresa licitadora con el fin de mejorar los conocimientos específicos del personal encargado de la ejecución del contrato. Con carácter general, se valorará la posesión de centro de formación propio, temarios, duración de las acciones formativas, proximidad del centro de formación y otras aportaciones que mejoren la calidad de la formación.

Puntuación Máxima del apartado: 20,00 puntos.

Correo electrónico:

[contratacion@patrimonionacional.es](mailto:contratacion@patrimonionacional.es)



## VALORACIÓN DE LAS OFERTAS PRESENTADAS

### CONSULTORES Y ASESORES COLAVORO, S.L.

#### **1. Estructura y organización general de la empresa (máx. 10):**

##### 1.1. Mayor capacidad de personal y medios (5):

Se justifica la mayor capacidad de personal y de medios, aunque a través de una presentación escueta, destaca la puesta a disposición del servicio de 6 auxiliares de reserva para ambos lotes y el plan de asistencia 24 x 365 a través de su centro de control.

Se asignan 3 puntos

##### 1.2. Tiempos de reacción menores del exigido (5):

Se desarrollan los plazos de sustitución del personal y la cobertura del servicio a través de la justificación según el tipo contingencia a cubrir, destacando la cobertura de refuerzos, nuevos servicios y otras causas que *“se cubrirán en un plazo máximo de 8 h”*.

Se asignan 2 puntos.

#### **2. Plan de Formación (máx. 20):**

##### 2.1. Temarios, duración de las acciones formativas y otras aportaciones de mejora (10):

Se establece un desglose de las acciones formativas adecuadas distinguiendo los objetivos, duración y programa. Diferencia entre plan de formación inicial de carácter obligatorio y el plan de formación continua además de un plan de carrera. En general, resulta una propuesta amplia e interesante, aunque con un desarrollo esquemático en algunos puntos.

Se asignan 8 puntos.

##### 2.2. Centro propio de formación (10):

Indica que tiene centro de formación propio, pero no especifica las condiciones de este, no constando entre ellas su ubicación. Cuenta con plataforma de formación online.

Se asignan 5 puntos.

### 3. Plan de calidad (máx. 10):

#### 3.1. Mejora del servicio (5):

Desarrolla el plan de calidad del servicio basándose en un seguimiento del servicio que derivaría en acciones como informes del servicio, ficha de supervisión y reuniones operativas entre otras herramientas orientadas a la mejora del servicio. Igualmente se desarrolla un plan de estabilidad del servicio a través de diversas medidas orientadas a las personas trabajadoras, valorándose como muy adecuada.

Se asignan 5 puntos.

#### 3.2. Inspecciones y control de calidad (5):

Se desarrolla de manera genérica lo relativo a las inspecciones y reuniones de seguimiento, aunque aporta justificación de su implementación incluyendo certificaciones en vigor.

Se asignan 2 puntos.

PUNTUACIÓN TOTAL: 25 puntos

### **SALZILLO SERVICIOS INTEGRALES S.L.**

#### 1. Estructura y organización general de la empresa (máx. 10):

##### 1.1. Mayor capacidad de personal y medios (5):

Hace alusión al cuadro de penalizaciones establecidos en el PPT, justificando el cumplimiento de las condiciones como una mejora. Por lo que no se encuentra justificada de manera suficiente la mayor capacidad de personal y medios.

Se asignan 0 puntos.

##### 1.2. Tiempos de reacción menores del exigido (5):

No se establece mejora en los fines de semana, se establece una mejora en los días laborables situándose el tiempo máximo en 8 horas.

Se asignan 0,5 puntos.





### 3. Plan de calidad (máx. 10):

#### 3.1. Mejora del servicio (5):

Desarrolla actividades como la determinación de las necesidades del servicio, la fijación de objetivos en base a las necesidades, identificación de problemas o puntos críticos, diagnóstico de incidencias y aislamiento de sus causas, puesta en marcha del plan de mejora y seguimiento. Todas las mencionadas actividades manteniendo como objetivo la mejora del servicio. Se valora como una oferta ajustada a lo que se requiere.

Se asignan 5 puntos

#### 3.2. Inspecciones y control de calidad (5):

Se establecen diversas herramientas como los informes de seguimiento del servicio, reuniones de trabajo para el alineamiento con los objetivos del servicio e informes sobre parámetros de calidad. Sin embargo, algunos procedimientos se basan en la implantación de sistemas de gestión cuyas certificaciones no aportan para comprobar su vigencia y validez. Se valora de manera adecuada.

Se asignan 2,5 puntos.

PUNTUACION TOTAL: 32,5 puntos

## **SERVICIOS INTEGRALES DE ATENCION AL CLIENTE Y VENTAS XUPERA XXI S.A:**

### 1. Estructura y organización general de la empresa (máx. 10):

#### 1.1. Mayor capacidad de personal y medios (5):

Se desarrolla la estructura y organización del servicio a través de sus procesos y planes, manual de procedimientos, medios técnicos y materiales y gestión de recursos humanos, entre otros. Se justifica documentalmente la mejora. Se establece un equipo de “Back up” como garantía de cobertura del servicio, cuantificándolo en 3 personas adicionales. Se valora como una propuesta adecuada.

Se asignan 3 puntos.

#### 1.2. Tiempos de reacción menores del exigido (5):

Al describir el equipo de “Back up”, hablan de inmediatez, pero indican “*que el plazo comprometido será inferior a 4 horas*”.

Se asignan 4 puntos.

## 2. Plan de Formación (máx. 20)

### 2.1. Temarios, duración de las acciones formativas y otras aportaciones de mejora (10):

Establece un amplio Plan de Formación, con variedad de cursos específicos para el desempeño de su actividad además de otros de mejora, como formación en Protección de Datos o mediación y gestión en conflictos. Se valora muy positivamente.

Se asignan 10 puntos.

### 2.2. Centro propio de formación (10):

Xupera tiene sus instalaciones para la formación en Aranjuez, en Carretera de Andalucía, a 15 minutos andando del Palacio Real de Aranjuez, a través de un convenio de colaboración. En estas instalaciones se desarrolla la parte presencial de la formación, así como el seguimiento de la calidad operativa del servicio. También cuenta con plataforma on-line propia. Ofrece una propuesta muy conveniente.

Se asignan 9 puntos

## 3. Plan de calidad (máx. 10):

### 3.1. Mejora del servicio (5):

Se justifica y desarrolla las acciones referentes a la mejora del servicio y así se establecen hasta en el plan de trabajo. Desarrollan su plan de calidad, incluyendo referencia a la metodología de mejora “Seis Sigma”, considerándose muy adecuado

Se asignan 5 puntos.

### 3.2. Inspecciones y control de calidad (5):

Se justifica la implantación real del control de calidad de manera muy adecuada a través de certificaciones independientes vigentes, así como los oportunos desarrollos de las acciones relativas a la inspección y control de calidad como la relativa al plan de Seguimiento e inspección.

Se asignan 5 puntos.

PUNTUACIÓN TOTAL: 36 puntos



### **3. Plan de calidad (máx. 10):**

#### **3.1 Mejora del servicio (5):**

Desarrolla el método operativo orientado a la mejora del servicio a través de diversas herramientas para controlar los niveles de calidad del servicio. Se justifica de manera correcta y se valora como ajustado al objeto del contrato.

Se adjudican 5 puntos.

#### **3.2 Inspecciones y control de calidad (5):**

Incluye un plan de inspecciones y los distintos sistemas de control de calidad como auditorias tanto internas como externas, encuestas de valoración e inspecciones y seguimiento de las acciones relativas a la prestación del servicio. Igualmente hacen referencia a las certificaciones vigentes con las que cuentan. Establecen los procedimientos documentados. Se valora de manera muy oportuna.

Se adjudican 5 puntos.

PUNTUACION TOTAL: 22 puntos

### **TECNICA AUXILIAR DE GESTIÓN EMPRESARIAL S.A.**

#### **1.Estructura y organización general de la empresa (máx. 10):**

##### **1.1 Mayor capacidad de personal y medios (5):**

Se contempla un plan especial de cobertura para el periodo de ejecución del contrato. Se establece la figura del retén, manteniéndose una reserva del “40% de auxiliares” de los que ocupan el servicio. Se establece una reserva permanente de 4 auxiliares por servicio. Se valora de manera muy adecuada.

Se asignan 4 puntos

### 1.2 Tiempos de reacción menores del exigido (5):

Se establecen diferentes supuestos de tiempos de respuesta para la cobertura efectiva de contingencias y ampliaciones dependiendo del número auxiliares necesarios para cubrir la incidencia. Se justifica la cobertura en 6 horas como máximo.

Se asignan 3 puntos.

## **2. Plan de Formación (máx. 20):**

### 2.1. Temarios, duración de las acciones formativas y otras aportaciones de mejora (10):

Se establecen los objetivos del plan de formación, estructura y organización del departamento de formación, desarrollo de las herramientas formativas, modelos de seguimiento y desarrollo de la propuesta de formación con calendario formativo. Se valora positivamente considerándose muy adecuado

Se asignan 10 puntos.

### 2.2. Centro propio de formación (10):

Aunque no dispone de centro propio de formación, analiza el centro colaborador con el que trabaja, haciendo alusión a las características de este y a la distancia al centro de trabajo siendo esta de 53 km. Igualmente desarrolla las características de las aulas. Cuenta con un campus virtual. Se considera una propuesta adecuada.

Se asignan 6 puntos

## **3. Plan de calidad (máx. 10)**

### 3.1 Mejora del servicio (5):

Hace referencia a conceptos que parecen no referirse al objeto del contrato como la referencia en los niveles del servicio: *“facturación a destiempo: Importes y referencias incorrectas. Se superan los 30 días de entrega (no se envían en el mes en curso).”*

Se asignan 0 puntos





### 1.2. Tiempos de reacción menores del exigido (5):

Dependiendo del apartado de la documentación que se atiende se habla de: lo más pronto posible, 6 horas en periodo inicial y 1 hora si surte efecto el plan flexible. De este modo, para el cálculo se tiene en cuenta el valor más alto fijándose en 6 horas. Se valora de manera positiva.

Se asignan 3 puntos.

## 2. **Plan de Formación (máx. 20):**

### 2.1. Temarios, duración de las acciones formativas y otras aportaciones de mejora (10):

Relaciona cursos tanto presenciales como a distancia de interés para el servicio, tales como: actuación en situaciones de emergencia, técnicas de expresión para dar indicaciones, educación de la voz, entre otras acciones formativas, considerándose muy adecuado

Se asignan 10 puntos.

### 2.2. Centro propio de formación (10):

Cuenta con centro propio de formación, con modalidades presenciales y a distancia a través de su plataforma on-line. El centro se encuentra a unos 55 km del centro de trabajo.- Se valora de manera muy positiva.

Se asignan 10 puntos.

## 3. **Plan de calidad (máx. 10):**

### 3.1. Mejora del servicio (5):

Establece y documenta varias herramientas, entre ellas diversos indicadores y niveles de calidad, planes y cuestionarios de satisfacción, valorándose como muy ajustado al objeto del contrato.

Se asignan 5 puntos.



## 2.2. Centro propio de formación (10):

Cuenta con centro propio de formación en Madrid, a unos 50 km del centro de trabajo, contando además con una plataforma para la formación on-line. Se valora como una propuesta muy conveniente.

Se asignan 10 puntos

## **3. Plan de calidad (máx. 10)**

### 3.1. Mejora del servicio (5):

Acredita el plan de mejora del servicio a través de los planes, flujogramas y métodos operativos establecidos. Establecen diversos indicadores internos de gestión. Se valora de manera muy positiva.

Se asignan 5 puntos.

### 3.2. Inspecciones y control de calidad (5):

Indican un plan de control de calidad e inspecciones de manera muy oportuna a través de herramientas como inspecciones, auditorías internas, detección de deficiencias y corrección de no conformidades. Apoyan su justificación de aplicación a través de diversos modelos y certificados vigentes.

Se asignan 5 puntos

PUNTUACIÓN TOTAL: 37 puntos

## **TELIMAN SERVICIOS COMPLEMENTARIOS S.L.**

### **1. Estructura y organización general de la empresa (máx. 10):**

#### **1.1 Mayor capacidad de personal y medios (5):**

Correo electrónico:

[contratacion@patrimonionacional.es](mailto:contratacion@patrimonionacional.es)



### **3. Plan de calidad (máx. 10):**

#### **3.1 Mejora del servicio (5):**

Acredita el plan de mejora del servicio a través de los principales indicadores de calidad detectados, estándares de gestión, planes de acción y medidas correctoras y métodos operativos establecidos, valorándose positivamente.

Se asignan 5 puntos.

#### **3.2 Inspecciones y control de calidad (5):**

Indican un plan de control de calidad e inspecciones a través de herramientas como inspecciones y auditorías internas. Apoyan su justificación de aplicación a través de los certificados vigentes que adjunta. Se considera una propuesta muy acorde.

Se asignan 5 puntos

PUNTUACIÓN TOTAL: 29,5 puntos.

**SURESTE FACILITY SERVICES, S.L.U.**

### **1. Estructura y organización general de la empresa (máx. 10):**

#### **1.1. Mayor capacidad de personal y medios (5):**

Se justifica la mayor capacidad de personal y de medios a través de distintos protocolos que coordinan con el departamento encargado de responder a las necesidades del servicio. Adjuntan y desarrollan su capacidad de medios materiales como humanos entre otras herramientas a través de organigramas y flujogramas. Cuantifican el reten de auxiliares en 147 para la provincia de Madrid. Se valora como muy adecuada.

Se asignan 5 puntos

#### **1.2. Tiempos de reacción menores del exigido (5):**

Establece isócrona de respuesta, estableciendo para refuerzos o ampliaciones del servicio una respuesta inmediata, especificando un máximo de 2 horas. Se valora como muy conveniente.











## **ESATUR XXI S.L.**

### **1. Estructura y organización general de la empresa (máx. 10):**

#### **1.1. Mayor capacidad de personal y medios (5):**

Se desarrolla el sistema de organización propuesto a través de la estructura de la organización, el análisis del equipo de trabajo, los flujogramas además de la planificación del servicio que incluye tanto la planificación a nivel de recursos humanos como de medios.

Se asignan 5 puntos

#### **1.2. Tiempos de reacción menores del exigido (5):**

La empresa propone que en un plazo aproximado de 180 minutos se podrá sustituir de manera total todos los puestos del servicio en el turno vigente. Sin embargo, habla de sustituciones no de refuerzos y no concreta tiempos máximos en referencia a lo exigido por los pliegos, por lo que no se puede valorar mejora alguna.

Se asignan 0 puntos.

### **2. Plan de Formación (máx. 20):**

#### **2.1. Temarios, duración de las acciones formativas y otras aportaciones de mejora (10):**

Establece y desarrolla un extenso plan de formación, distingue entre formación inicial, continua y especializada y complementaria dando amplia información al respecto incluyendo la metodología, justificando en todo caso una mejora en las acciones formativas. Se valora muy positivamente

Se asignan 10 puntos.

#### **2.2. Centro propio de formación (10):**

Cuenta con amplia información al respecto, contando con un centro de formación propio en Madrid, en la zona de Arturo Soria encontrándose a unos 45 km del centro de trabajo. Además, dispone de plataforma online para los cursos a través de dicha modalidad. Se valora como una propuesta muy conveniente.

Se asignan 10 puntos

### **3. Plan de calidad (máx. 10)**

#### **3.1. Mejora del servicio (5):**

Documenta el plan de calidad adaptado al servicio, analiza los objetivos de dicho plan orientados al proceso de mejora continua. Desarrolla todos los procedimientos de trabajo, estando documentados. Se valora de forma muy positiva.

Se asignan 5 puntos.

#### **3.2 Inspecciones y control de calidad (5):**

Se establecen diversas herramientas de control y seguimiento de manera conveniente e igualmente aporta certificaciones vigentes. Sin embargo, las inspecciones se fijan dentro del plan de calidad de manera algo escueta, sin hacer mayor desarrollo de estas.

Se asignan 2,5 puntos

PUNTUACIÓN TOTAL: 32,5 puntos

### **ILUNION OUTSORCING S.A.**

#### **1. Estructura y organización general de la empresa (máx. 10)**

##### **1.1. Mayor capacidad de personal y medios (5):**

El documento describe la operativa del servicio, con el detalle de los medios humanos que pone a disposición de este contrato, así como de las funciones que les corresponden. Establece una “Bolsa de Personal de Reserva”, compuesta por cuatro personas. Se valora como una propuesta adecuada.

Se asignan 4 puntos.

##### **1.2. Tiempos de reacción menores del exigido (5):**

En lo referente a la distribución de efectivos, ILUNION se compromete a la cobertura de refuerzos de personal en un plazo máximo de 60 minutos, lo que se valora muy positivamente.

Se asignan 5 puntos.

## 2. Plan de Formación (máx. 20):

### 2.1. Temarios, duración de las acciones formativas y otras aportaciones de mejora (10):

Desarrolla numerosas acciones formativas, sus objetivos específicos y operativos, el plan de formación del personal distinguiendo entre formación inicial y formación continua, planificación de las acciones formativas y una referencia al temario, valorándose como muy adecuados.

Se asignan 10 puntos.

### 2.2. Centro propio de formación (10):

Dispone de centro de formación propio en Madrid, a unos 45km del centro de trabajo. Igualmente cuenta con centros colaboradores y plataforma on-line, valorándose de manera muy positiva.

Se asignan 10 puntos.

## 3. Plan de calidad (máx. 10):

### 3.1. Mejora del servicio (5):

Desglosa planes y metodología orientados a la mejora del servicio con gran nivel de detalle, documentándolos. Se valora de manera muy adecuada.

Se asignan 5 puntos.

### 3.2. Inspecciones y control de calidad (5):

Desarrolla diversos procedimientos propios para el control de calidad, incluyendo inspecciones. Lo documenta de manera amplia para justificar su implementación, lo cual se valora de manera muy oportuna.

Se asignan 5 puntos.

PUNTUACION TOTAL: 39 puntos.

