



Palma de Mallorca, 3 de marzo de 2023

## Informe de valoración de los criterios que dependen de un juicio de valor

Evaluación de las ofertas técnicas de los licitadores al procedimiento de contratación derivada nº de expediente: SSCC PD 141/22- DPNSE 2022/28378

**Objeto del contrato:** *Servicio de vigilancia y seguridad, así como del servicio de mantenimiento de los sistemas y equipos de seguridad (CC 4/2020 AM) en el Hospital Psiquiátrico, Hospital General y Hospital Verge de la Salut.*

Este informe relaciona los aspectos técnicos relevantes de cada una de las ofertas admitidas que deben ser objeto de valoración de acuerdo con los criterios cuya valoración depende de un juicio de valor y la puntuación obtenida por cada una de las ofertas en relación con dichos criterios, así como las ofertas no admitidas en el presente procedimiento de licitación, con expresión de las causas de la no toma en consideración de las mismas.

Revisada la documentación presentada se procede a la valoración de las proposiciones subjetivas de acuerdo con los criterios del PCAP de la siguiente forma:

*Se valora la claridad, la coherencia, la facilidad y transparencia de los mecanismos que se establecen para el control de su cumplimiento y la fiabilidad de las propuestas técnicas del servicio.*

*También se puntúa la calidad del servicio y de la atención y resolución de quejas y reclamaciones.*

*Para poder ser valorada la propuesta, deberá referirse **obligatoriamente a cada uno de los apartados siguientes**. La ponderación máxima de cada uno de los aspectos objeto de valoración. Contendrá como mínimo los aspectos siguientes:*

1) *Inspección: (8 puntos)*

- a. *Tipos de inspecciones*
- b. *Equipo destinado a la inspección*
- c. *Relación con la Administración*
- d. *Relación de las funciones del supervisor y del inspector*

2) *Auditorías: (6 puntos)*

- a. *Tipos de auditorías*
- b. *Cronograma de las auditorías*



3) *Atención y resolución de quejas (6 puntos):*

- a. *Canales de detección y/o comunicación de las quejas y reclamaciones*
- b. *Resolución de incidencias*
- c. *Métodos de resolución y capacidad de respuesta*
- d. *Personal de reserva*
- e. *Relación con la administración*

OFERTAS PRESENTADAS

Una vez finalizado el plazo de presentación de ofertas, las 5 empresas adjudicatarias del lote 1 han presentado proposición.

Núm.	Empresa	NIF	Fecha invitación	Fecha de presentación
1	EULEN SEGURIDAD, S.A	A28369395	12/01/2023	23/01/2023 13:54
2	PYCSECA SEGURIDAD, S.A.	A08976177	12/01/2023	19/01/2023 13:59
3	SALZILLO SEGURIDAD, S.A.	A73100638	12/01/2023	21/01/2023 11:42
4	SURESTE SEGURIDAD, S.L.U.	B30376982	12/01/2023	20/01/2023 14:15
5	TRANSPORTES BLINDADOS, S.A.	A07044530	12/01/2023	23/01/2023 11:49

**Ofertas no valoradas**

**PYCSECA SEGURIDAD, S.A.: Puntuación obtenida: 0 puntos**

La empresa Pycseca Seguridad, en la documentación presentada hace referencia incorrecta del objeto del contrato de la licitación SSCC PD 141/22; incluyendo centros que en la actualidad no pertenecen a la Gerencia del Sector Ponent (CAD Centros de Atención a las Adicciones), así como excluyendo al Hospital Virgen de la Salud y las CRA.

Por este motivo no ha sido posible realizar la valoración de esta oferta, y proponemos al órgano de contratación el rechazo de la proposición de dicha empresa y su exclusión del proceso de licitación.



## **Ofertas admitidas**

**SURESTE: Puntuación obtenida: 2 puntos**

### **1) Inspección- 0 puntos**

No se describe literalmente que tipos de inspección se van a realizar, se basa en una descripción de una implementación de un sistema de gestión de calidad, medioambiente y, Seguridad y Salud en el Trabajo.

Al no haberse referido a cada uno de los apartados solicitados de forma obligatoria, (tipos de inspecciones, equipo destinado a inspección, relación de las funciones del supervisor y del inspector y reuniones del equipo inspector con la empresa) no se ha podido valorar este primer apartado.

### **2) Auditorías- 1 punto**

Únicamente indican *"las auditorías tendrán carácter interno y externo"*. Las internas las realizará el departamento de calidad y las externas las realiza AENOR con total independencia. Aborda numerosos indicadores de calidad.

No presentan el cronograma solicitado en el segundo punto de este apartado.

### **3) Atención y resolución de quejas - 1 punto**

En este apartado no siguen de nuevo los ítems solicitados de forma obligatoria e incluso mezclan conceptos en su redacción.

El único punto que desarrolla de los 5 solicitados es la capacidad de respuesta. Especifica claramente que dispone de un centro operativo de Seguridad (COS) de 24 horas al día todos los días del año, que se encargará de la coordinación, enlace y transmisión de todas las indicaciones oportunas con la finalidad de indicar las diferentes instrucciones para acortar los tiempos de respuestas al máximo.



Dispone de una CRA para la verificación de las alarmas conectadas.  
Disposición de un retén de 2 vehículos en Baleares con 20 vigilantes de seguridad.

Damos una valoración negativa a:

- Falta de claridad en la exposición de los procedimientos de inspección; auditorías y atención y resolución quejas.
- Describe la calidad como su estándar, pero en ningún momento hace alusión a lo que es el objeto del contrato.
- Es una descripción genérica, pero no está adaptado a nuestro procedimiento y no describe los puntos que solicitamos y que es lo que realmente necesitamos conocer. La solicitud de este documento corresponde a las descripciones de los principales aspectos que resultan significativos para el buen trabajo dentro de los recintos hospitalarios y poder medir y valorar dichos aspectos.
- Falta de claridad en la descripción de los conceptos.
- Describe la implementación del Servicio de Gestión de la Calidad, Medio Ambiente, Seguridad y Salud del Trabajo.
- Confusión de la gerencia del contrato del Sector Ponent, que no la nombra, con la Conserjería de Salud
- Sobre todo, ha establecido el título de los apartados; tipos de inspección, auditoría; y atención y resolución de quejas, sin ser desarrollados los ítems solicitados de forma obligatoria.
- No queda clara la participación del director de seguridad dentro de su propuesta, en cuanto a las reuniones.

**SALZILLO: Puntuación Obtenida: 8 puntos**

**1. INSPECCIÓN – 3 puntos**

**a. Tipos de inspecciones**

Los tipos de inspección no se desarrolla de forma clara. Cuesta su lectura y su comprensión. Se basa en un procedimiento de control de calidad. No sigue un orden en su relato descriptivo. Se basa en un sistema informático.

La periodicidad será una mensual realizada por jefe de servicio (programadas) y dos inspecciones semanales (de forma aleatoria) por parte del Inspector.

Mezcla el plan de inspecciones con el plan de calidad y su periodicidad que será quincenal.



Expone el plan de Calidad continua según la ISO 9001 con una introducción, metodología, plan específico de inspección y control de calidad, Cronograma y calendario de actuaciones y medios humanos

**b. Equipo destinado a inspección**

Pone a disposición un solo Jefe de Servicio 24 horas con funciones de inspección e interlocutor, además de 3 inspectores de servicio.

**c. Relación con la Administración**

Si son adjudicatarios se prestará servicio permanente 24 h un jefe de servicio con habilitación jefe de seguridad.

**d. Relación de las funciones del supervisor y del inspector**

Aporta relación de funciones de ambos, sin saber si el Jefe de Servicio será el mismo que hace de interlocutor en apartados anteriores.

**2. AUDITORIAS – 3 puntos**

**a. Tipos de auditorías**

Presentan dos tipos de auditorías, internas y externas, así como sus procedimientos de implantación y su metodología. Propone ofrecer un servicio de auditoría a toda la instalación. El resultado derivaría en la información del estado; ofrece un servicio de asesoramiento.

Se compromete que se revise el cumplimiento de los requisitos del contrato por parte de un auditor independiente

Empresa que audita: QUATTRO

Resalta a continuación el objetivo de la existencia de las auditorías que entiende como un análisis de riesgo de la instalación y lo desarrolla de forma exhaustiva

**b. Cronograma de las auditorías**

El cronograma se basa en la auditoría externa anual, adscrita al Sistema de Gestión de Calidad en general.

**3. ATENCIÓN Y RESOLUCIÓN DE QUEJAS – 2 puntos**



#### **a. Canales de detección y/o comunicación de las quejas y reclamaciones**

Descripción de lo que supone una queja y una sugerencia.

Pretende proporcionar las directrices metodológicas para su gestión desde cualquier administración pública. Sigue los canales regulados en la NORMA UNE ISO 10002:2004 "

No proporciona ningún canal directo de comunicación.

#### **b. Resolución de incidencias**

Continúa haciendo referencia a los canales de las administraciones públicas

No parece que la empresa realice ninguna acción directa para su resolución ni hace mención implícita a nuestros establecimientos hospitalarios con pacientes, usuarios y trabajadores propios. Necesitamos un canal directo con nuestro equipo humano.

#### **c. Método de resolución y Capacidad de respuesta**

Apuntan las pautas orientativas que supone la respuesta (atención personalizada, disculpa si es justificada, lenguaje claro, ...) sin embargo estas pautas las dirigen al GOIB en vez de al responsable de este proceso de licitación.

Mezcla los conceptos de forma desordenada. Incluye aspectos de anteriores ítems como puede ser auditoría o inspección. No se aprecia claridad ni coherencia en su discurso.

#### **d. Personal de reserva**

Este punto no ha sido desarrollado, por interpretar personal de respuesta no de reserva.

#### **e. Relación con la Administración**

Aportan listado de responsables formado por un Jefe de Seguridad, además ponen a disposición la asesoría técnica y del departamento de ingeniería compuesto por varios ingenieros.

Damos una valoración negativa a:



- Falta de claridad en la exposición de los procedimientos de inspección; ofrecen demasiada literatura y no concretan lo que se solicita
- No aportar otros canales de comunicación para quejas y reclamaciones además de los de la propia Administración Pública.
- No describe concretamente los procedimientos de resolución para quejas y reclamaciones.
- No aporta cronograma de las auditorías interna solo externa.
- Resalta a continuación el objetivo de la existencia de las auditorías que entiende como un análisis de riesgo de la instalación y lo desarrolla de forma exhaustiva
- Demasiadas funciones de responsabilidad a una sola persona (Supervisor, Inspector, Interlocutor, ...) por esto se da tanta importancia a su plataforma Salzillo Global.

Damos una valoración positiva a:

- Equipo de auditores y sistema de gestión implantado. Se compromete que se revise el cumplimiento de los requisitos del contrato por parte de un auditor independiente

**EULEN: Puntuación Obtenida: 18 puntos**

## **1. INSPECCIÓN—7 puntos**

### **a. Tipos de inspecciones**

Define el concepto de inspección. El objetivo es la anticipación al problema mantener el control operativo y un alto grado de eficacia. Relata los elementos técnicos con los que constará los Inspectores.

Disposición 24 horas al día los 365 días del año.

Descripción clara, definiendo los objetivos de forma sencilla. Separa dos conceptos la inspección y la evaluación de la misma.

Señala 4 tipos de inspección, (planificada, aleatoria, extraordinaria y evaluación contractual) con el fin de mantener en todo momento informado al responsable del contrato. Definición de los objetivos.

Establece las fases de la Inspección.



Refleja el calendario de inspecciones de cada hospital dejando flexibilidad para acontecimientos extraordinarios.

Frecuencia 2 inspecciones semanales en cada centro y abarcando todos los turnos. Se dejará constancia en el informe diario de todas las visitas de los inspectores aparte de redactar su propio informe.

#### **b. Equipo destinado a inspección**

Relaciona todo el personal a disposición y que forman parte del equipo con el área de operaciones, titulares y suplentes; incluido el Centro de Control.

#### **c. Relación con la Administración**

Información diaria y en tiempo real a través de la plataforma "Segur-Eulen "de las inspecciones realizadas.

Si existe algo relevante se comunicará de forma inmediata mediante teléfono. Se enumeran todos informes que se presentarán al cliente.

#### **d. Relación de las funciones de las funciones del supervisor y del inspector**

En este apartado se hace una descripción clara tanto de las tareas como de las funciones que realiza cada uno.

### **2. AUDITORIAS – 6 puntos**

#### **a. Tipos de auditorías**

Proponen tres tipos de auditorías, una interna de procedimientos y operativa, otra interna de gestión medioambiental y la última realizada por una empresa externa Det Norske Veritas (DNV)

Hace relación de las certificaciones.

#### **b. Cronograma de las auditorías**

En el cronograma señala el tipo de auditorías y por quien está realizada.





Hay que destacar que las auditorías internas son realizadas por personal de Eulen ajenos a la Comunidad de Baleares.

### **3. ATENCIÓN Y RESOLUCIÓN DE QUEJAS – 5 puntos**

#### **a. Canales de detección y/o comunicación de las quejas y reclamaciones**

Describe dos tipos de canales, los propios y de terceros (cliente o usuario).  
Ponen a disposición un responsable de calidad que recibirá las quejas vía telefónica (horario de oficina) o vía mail (24 horas al día) generando informe de no conformidad.

Se recogen tanto las reclamaciones de los usuarios de los centros hospitalarios, trabajadores, responsable del contrato y los propios trabajadores. Lo hacen a través de un sistema de gestor de quejas propio.

#### **b. Resolución de incidencias**

Presentan un diagrama de flujo en el que desarrollan las fases para su resolución.  
Son dos niveles de resolución que en el caso de no satisfacer al usuario se pasaría a una resolución externa.

#### **c. Método de resolución y capacidad de respuesta**

Desarrolla el método de resolución, con sus diferentes etapas de este procedimiento  
Hacen referencia a la respuesta a las reclamaciones.

Descripción de cada una de las fases para su resolución; desde dar a conocer a usuarios y personal de la existencia, su recepción, seguimiento, acuse de recibo, evaluación inicial, investigación, continuación de la resolución, activación del proceso y cierre.

Dispone de un procedimiento interno "Gestión de Reclamaciones y Felicitaciones"

Define la capacidad de respuesta de la propia queja, así como ante acontecimientos extraordinarios.

#### **d. Personal de reserva**

Se hace hincapié que existirá continuación en el servicio ante cualquier incidencia.

Cuenta con una estructura definida con las funciones y responsabilidades de todos los implicados.



Como personal de reserva 6 vigilantes con la cualificación y formación necesaria; 3 vehículos rotulados; además de los medios propios de la estructura de la delegación (310 vigilantes en Baleares, 6 técnicos de sistemas, 10 mandos intermedios (Directores de Seguridad) 1 ingeniero de sistemas, 2 técnicos de sistemas, CRA propias con servicio acuda; Departamento de Inteligencia, Seguridad de la Información y Consultoría.

Mantiene acuerdos con centros de Formación homologados en Baleares.

Aporta los tiempos asignados según el tipo de contingencia.

Se activaría contingencias extraordinarias con el tiempo asignado en los pliegos.

Desarrolla los escenarios previsibles y establecimiento de respuesta (ausencia de vigilantes; absentismo; dificultades de acceso a instalación; refuerzos; etc.)

Finalizada cada contingencia se elaborará un informe y se estudiará lo ocurrido.

También hace mención que en el Centro de Control de Seguridad disponen de un Director de Seguridad 24 horas; dos inspectores 24 horas los 7 días de la semana; dos vigilantes 24 horas disponibles para afrontar crisis; seis operadores de CRA y un Call Center.

#### **e. Relación con la Administración**

Pone a disposición de la Administración un equipo liderado por el Gerente de Servicios de Seguridad cubriendo todas las áreas y sus suplentes si fuese necesario.

Propone reuniones semanales, mensuales, trimestrales y discrecionales, estas últimas a petición de ambas partes.

Antes del inicio del comienzo del contrato hace una programación de reuniones y un plan estratégico desde su inicio.

Damos una valoración positiva a:

- Explicación clara, detallada y siguiendo los puntos que se solicita en el Plan de trabajo.
- Diferencia entre inspección y evaluación.
- Se hace hincapié en contactar con el responsable del contrato cada vez que se haga una inspección o control para mantenerlo informado en todo momento.
- Propuesta de Plan de inspecciones esquematizada.



- Hincapié en la cumplimentación del informe a medida que se van realizando las tareas y no a priori ni a posteriori.
- Compromiso para realizar dos inspecciones semanales por centro y una en el Hospital Virgen de la Salud.
- Descripción clara y sencilla de las funciones del inspector y Supervisor del servicio.
- Equipo puesto a disposición del objeto del contrato holgado.
- Acompañamiento de efectivos en caso necesario de un mando intermedio para ayudar a controlar cualquier incidencia de crisis y emergencia debidamente formados.
- Acuerdos con centros homologados para formación.
- Suficiente capacidad de respuesta tanto por medios como por personal asignado y vehículos de apoyo.
- La forma de interlocución entre la empresa y la dirección de Seguridad que plantean es rigurosa, fluida, gradual (en el inicio será de forma diaria) y con la duración mínima de una hora.
- Programación desde un mes antes del inicio del contrato para el conocimiento de las instalaciones.
- Plan estratégico de inicio.

**TRABLISA: Puntuación obtenida: 13 puntos**

**1. INSPECCIÓN – 5 puntos**

**a. Tipos de inspecciones**

La inspección se centra en el control al personal operativo (los recursos técnicos, recursos materiales, orden del puesto, aseo y uniformidad, trato con el cliente, ...) y el correcto funcionamiento (horarios, protocolos, comunicación, etc.)

**b. Equipo destinado a inspección**

Pone a disposición a todo el departamento de inspectores (22 inspectores) con un responsable dedicado a esta licitación.

**c. Relación con la Administración**

Detalla la relación y disponibilidad del equipo de gestión.



#### **d. Relación de las funciones del supervisor y del inspector**

Exponen funciones y tareas determinadas de cada uno de ellos, en muchas ocasiones de forma clara y en otras de forma reiterativa.

Sin embargo, no queda claro atendiendo a los datos que nos aportan en el apartado anterior en qué figura recae la de supervisor y la de inspector.

### **2. AUDITORIAS—3 puntos**

#### **a. Tipos de auditorías**

Plantean una definición de lo que es la auditoría como un análisis de las instalaciones que nos lleva a la verificación y aseguramiento del programa de seguridad y la aplicación de protocolos.

Proponen dos tipos de auditorías, una interna semestral y otra externa anual.

La primera de ellas se hará a los 3 meses del inicio del contrato. Será realizada por un técnico titulado de emergencias y Director de Seguridad junto con el Jefe de Operaciones.

Al finalizar la auditoría externa se presentará un informe a la empresa. No cita la empresa que realizará esta auditoría.

#### **b. Cronograma de las auditorías**

Aportan cronograma

### **3. ATENCIÓN Y RESOLUCIÓN DE QUEJAS – 5 puntos**

#### **a. Canales de detección y/o comunicación de las quejas y reclamaciones**

Trablisa cuenta con un teléfono de atención al cliente interno; un Inspector asignado al seguimiento del servicio; un contacto con la delegación en Palma de Mallorca (teléfono y email); un centro de Control Operativo dotado de un teléfono de atención 24 horas los 365 días del año, con un correo electrónico además de un documento de reclamación que puede recoger las incidencias en las condiciones laborales de los vigilantes.

Aunque también menciona que está dedicado a usuarios, en ningún momento desarrolla los canales destinados a estos (pacientes y acompañantes).



#### **b. Resolución de incidencias**

Ponen a disposición del servicio un Centro de Control Operativo 24 horas los 365 días del año. Dotado con un Coordinador con responsabilidad directa.

Expone un cuadro en cuanto a la dotación en diferentes franjas horarias.

#### **c. Método de resolución y capacidad de respuesta**

Cuadro con la capacidad de respuesta que va desde menos de 1 hora (presencia de un inspector y si absentismo vigilante), menos de 12 horas si no es una emergencia y si lo fuera acuden en menos de 4 horas.

#### **d. Personal de reserva**

Para garantizar la respuesta implantará un retén de 5 vigilantes conocedor del servicio.

#### **e. Relación con la Administración**

Hace referencia al Centro de control y el cuadro de mandos de la empresa.

Damos una valoración positiva a:

- Presentación organigramas con datos completos.
- Se presentará un informe con el análisis de los diferentes puestos de vigilancia y las posibles reclamaciones; propondrán mejoras al servicio tanto técnicas, humanas u operativas.

Damos una valoración negativa a:

- Se echa en falta un calendario de las inspecciones lo da por supuesto dice textualmente "con la frecuencia definida en cada uno de los controles". Sería de agradecer que definiera la periodicidad de los tipos de inspección. No se ha elaborado en un cronograma.
- Existe redundancia en la información dada en distintos apartados.
- Echamos a faltar la comunicación de las inspecciones realizadas al responsable del Proyecto, tan solo se anotarán en la hoja de registro. "la información recogida

durante la observación se anotará en las hojas de registro diseñadas para cada control concreto para su posterior análisis" Sería de agradecer que cada inspección o control se pudiera comunicar y hablarlo con el Director de Seguridad.

- Parece que a posteriori la información de las hojas de servicio y los partes de no conformidad serán analizadas por el Responsable de Calidad y Medioambiente, el Coordinador del servicio y el director de Seguridad.

Resumen de las puntuaciones:

Empresas	puntuación total
EULEN SEGURIDAD, S.A	18
TRANSPORTES BLINDADOS Y SEGURIDAD, SA-TRABLISA	13
SALZILLO SEGURIDAD SA	8
SURESTE SEGURIDAD, S.L.U.	2

Empresa no valorada
PYCSECA SEGURIDAD, S.A.



  
 Antonio Ponce Rosete  
 Responsable Seguridad y Comunicaciones HUSE