

INFORME DE VALORACIÓN TÉCNICA DEL CONTRATO MIXTO DE SERVICIO Y SUMINISTRO DE MATERIAL NECESARIO PARA EL MANTENIMIENTO TÉCNICO LEGAL, PREVENTIVO, CORRECTIVO Y OTROS SERVICIOS DE ASESORAMIENTO TÉCNICO DE APOYO A LA RED DE AGUA EXISTENTE EN LOS CENTROS ADSCRITOS AL PLAN INFOCA EN LA COMUNIDAD AUTÓNOMA ANDALUZA

Expediente: CONTR 2025 620447

1. OBJETO DEL INFORME:

De conformidad con lo dispuesto en los artículos 145 y 146 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público (LCSP), por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, la adjudicación de los contratos públicos se realizará atendiendo a la oferta económicamente más ventajosa, que será determinada en función de criterios que garanticen la mejor relación calidad-precio.

En cumplimiento de lo anterior, y conforme a los criterios de adjudicación ponderables en función de un juicio de valor establecidos en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares (PCAP) y en el Pliego de Prescripciones Técnicas (PPT), se procede a la evaluación de las ofertas técnicas presentadas por las empresas INGEMANSUR SL e INSTALACIONES Y MANTENIMIENTO DE GESTIONES ENERGÉTICAS SA (IMANGENER), relativa al contrato de referencia, valorando los aspectos vinculados al Plan de Trabajo y Calidad del Servicio, conforme al baremo descrito en la documentación contractual.

El presente informe recoge la valoración técnica realizada, detallando los elementos analizados y la justificación de la puntuación otorgada en cada uno de los apartados, conforme a los criterios establecidos en el pliego.

2. VALORACIÓN TÉCNICA SOBRE EL PLAN DE TRABAJO Y CALIDAD DEL SERVICIO

2.1 Organización y Metodología del Servicio (Hasta 45 puntos):

Descripción detallada de los procedimientos de mantenimientos preventivos y correctivos a desarrollar durante la ejecución del contrato:

- **INGEMANSUR** aplica un modelo de mantenimiento integral basado en la anticipación, trazabilidad y mejora continua, con procedimientos perfectamente adaptados al contrato. En el mantenimiento preventivo incluye un manual de mantenimiento que incluirá un inventario de equipos, protocolos de mantenimiento y calendario de inspecciones. Asimismo, emitirá un Informe técnico anual de Asesoramiento Técnico que aporte una visión global de las actuaciones y desarrollo del servicio durante el periodo transcurrido, y asesore respecto de las buenas prácticas a realizar que contribuyan a la mejora continua de las instalaciones.

ANTONIO JOYANES GONZALEZ		26/01/2026 09:42:42	PÁGINA: 1 / 6
VERIFICACIÓN	NJyGwCA61viEgYhO1E2yr051t9j7L5	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



Para el mantenimiento correctivo disponen de sedes en Málaga y Sevilla, pudiendo dar servicio a las zonas, tanto de Andalucía occidental como oriental, en los plazos establecidos por el pliego.

Elementos diferenciales del servicio:

- Clasificación automatizada de incidencias mediante el sistema GMAO, que permite identificar cada evento con un código único y georreferenciado.
- Definición de roles y tiempos: cada tipo de intervención tiene asignados tiempos de respuesta y equipos técnicos específicos.
- Fases operativas normalizadas: diagnóstico → ejecución → verificación → cierre y registro.
- Checklist de control técnico y de seguridad, con verificación final por supervisor.
- Integración con el sistema de calidad corporativo, que asegura el cumplimiento de los indicadores clave de servicio (KPIs).

Valoración: Excelente (15 puntos)

- **IMANGENER** plantea la gestión del mantenimiento desde un enfoque global y proactivo, orientado a prevenir incidencias, asegurar el control completo de las actuaciones y fomentar la evolución constante del servicio. Esta metodología se apoya en procesos operativos diseñados a medida, alineados en todo momento con las exigencias contractuales.

Las tareas de mantenimiento preventivo se articulan a través de una planificación técnica detallada que incluye la identificación y registro de los activos, la definición de rutinas de intervención y la programación sistemática de revisiones, apoyándose en la periodicidad establecida por la legislación vigente. Como complemento, se realiza un informe anual de carácter técnico-consultivo, en el que se evalúa el comportamiento de las instalaciones, se analizan las actuaciones ejecutadas y se proponen medidas de mejora basadas en criterios de eficiencia y buenas prácticas.

Para la atención de averías y actuaciones correctivas, la empresa dispone de infraestructura operativa en Granada y Sevilla, lo que permite cubrir con agilidad todo el territorio andaluz, tanto en su vertiente occidental como oriental, cumpliendo los tiempos de intervención dentro de los máximos establecidos en el pliego.

Elementos diferenciales del servicio:

- Registro y gestión digital de incidencias mediante plataforma GMAO, garantizando la identificación individualizada y localización de cada actuación.
- Organización del servicio basada en responsabilidades claramente definidas, con tiempos de respuesta y recursos técnicos adaptados a cada tipo de incidencia.
- Desarrollo de las intervenciones conforme a un flujo de trabajo estructurado: evaluación inicial, actuación técnica, comprobación de resultados y cierre documental.

ANTONIO JOYANES GONZALEZ		26/01/2026 09:42:42	PÁGINA: 2 / 6
VERIFICACIÓN	NJyGwCA61viEgYhO1E2yr051t9j7L5	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



- Control técnico y de seguridad mediante listas de verificación, con validación final por personal responsable.
- Supervisión continua a través del sistema interno de calidad, asegurando el cumplimiento de los niveles de servicio y los indicadores de desempeño establecidos.

Valoración obtenida: Excelente (15 puntos)

2.2 Protocolo de Atención a Incidencias

INGEMANSUR dispone como mejora de una herramienta informática de recepción y gestión de avisos, *HELPDESK*. Esta herramienta puede realizar un parte de AVISO o avería de manera inmediata, y envía a los destinatarios que se indiquen: gestor, propiedad, etc., un correo electrónico que indica e informa de dicha avería con todos los datos necesarios.

La empresa **INGEMANSUR** estará disponible las 24 horas, los 365 días del año para atender cualquier necesidad o consulta requerida por el servicio con la disposición de herramientas de videoconferencia, telefonía y mensajería electrónica. Asimismo, dispondrá de vehículo permanente para la realización de las visitas necesarias con previo aviso. Ofrece un teléfono de emergencias 24 h.

La empresa garantiza el cumplimiento de los plazos de respuesta incluidos en el pliego, incluso los mejora sin exceder los límites establecidos.

El protocolo incluye:

- Canales de comunicación directos y redundantes: teléfono, correo electrónico y plataforma digital.
- Niveles de urgencia definidos (Alto, Medio, Bajo), asociados a tiempos máximos de respuesta y resolución.
- Asignación inmediata de responsables técnicos y supervisores de zona.
- Sistema de trazabilidad total: todas las actuaciones se registran en el GMAO MANTEDIF con fecha, hora, recursos utilizados y validación final.
- Protocolo de escalado automático para incidencias críticas, con comunicación inmediata al cliente y dirección técnica.
- Cierre documental: informe final con evidencias fotográficas, tiempos reales y acciones preventivas.

Valoración: Excelente 15 puntos.

- **IMANGENER**, incorpora una plataforma digital específica para la recepción, seguimiento y control de incidencias, que permite registrar avisos y averías de forma ágil y centralizada. Cada comunicación genera automáticamente una notificación que se remite a los

ANTONIO JOYANES GONZALEZ		26/01/2026 09:42:42	PÁGINA: 3 / 6
VERIFICACIÓN	NJyGwCA61viEgYhO1E2yr051t9j7L5	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



interlocutores designados —gestor del contrato, propiedad u otros responsables— incluyendo toda la información relevante para su correcta gestión.

La organización del servicio garantiza cobertura permanente, con disponibilidad ininterrumpida durante todo el año para la atención de consultas, incidencias o necesidades operativas. Para ello, se emplean distintos medios de contacto, como sistemas de videocomunicación, atención telefónica y mensajería electrónica, así como la asignación de un vehículo operativo para desplazamientos previamente coordinados. Adicionalmente, se habilita un número específico de atención a emergencias activo las 24 horas.

IMANGENER asume el compromiso de cumplir los tiempos de intervención establecidos en el pliego, aplicando criterios de optimización que permiten, en la práctica, anticiparse a los plazos máximos fijados.

El modelo de gestión de incidencias se estructura en base a los siguientes principios:

- Disponibilidad de múltiples vías de contacto, garantizando continuidad y respaldo en la comunicación.
- Clasificación de incidencias por grado de prioridad, vinculada a tiempos de actuación y resolución claramente definidos.
- Designación inmediata de técnicos responsables y supervisión territorial desde el primer momento.
- Registro íntegro de todas las intervenciones en el sistema GMAO, con control temporal, recursos asignados y validación de cierre.
- Activación automática de procedimientos de escalado en situaciones críticas, con información directa al cliente y a la dirección técnica.
- Documentación final de cada actuación, incorporando reportes técnicos, evidencias gráficas y medidas preventivas adoptadas.

Valoración: Excelente (15 puntos)

2.3 Metodología para la Planificación y Seguimiento de los Trabajos

➤ **INGEMANSUR** estructura su planificación mediante una metodología por fases, que garantiza el cumplimiento de los plazos, la optimización de recursos y la trazabilidad de todas las actuaciones.

Metodología aplicada:

- Planificación anual y mensual, desglosada en tareas, recursos y responsables.
- Herramientas digitales de planificación: módulo de planificación del GMAO MANTEDIF, con sincronización en tiempo real.
- Indicadores de avance (KPIs): grado de cumplimiento de tareas, tiempos medios de resolución y disponibilidad de infraestructuras.

ANTONIO JOYANES GONZALEZ		26/01/2026 09:42:42	PÁGINA: 4 / 6
VERIFICACIÓN	NJyGwCA61viEgYhO1E2yr051t9J7L5	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



- Revisiones periódicas (mensuales y trimestrales) para evaluación de resultados, ajustes de planificación y mejora continua.

Valoración: Excelente 15 puntos

- **IMANGENER** organiza la gestión de sus trabajos a través de un sistema de programación escalonada que permite controlar los plazos, aprovechar eficientemente los medios disponibles y disponer de un seguimiento completo de cada intervención realizada.

Enfoque operativo:

- Elaboración de planes de trabajo estructurados a corto y medio plazo, con definición precisa de actividades, recursos asignados y responsables de ejecución.
- Uso de soluciones digitales avanzadas para la coordinación de las tareas, integradas en la plataforma GMAO, lo que facilita la actualización continua de la información y la coordinación en tiempo real.
- Monitorización del desempeño del servicio mediante indicadores objetivos, que permiten evaluar el nivel de ejecución, la rapidez de respuesta y la continuidad operativa de las instalaciones.
- Análisis periódico de resultados, con revisiones regulares que permiten reajustar la planificación, optimizar procesos y reforzar la mejora continua del servicio.

Valoración: Excelente 15 puntos

RESUMEN VALORACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y METODOLOGÍA DEL SERVICIO.	INGEMANSUR	IMANGENER
Descripción detallada de los procedimientos de mantenimientos preventivos y correctivos a desarrollar durante la ejecución del contrato.	15 puntos	15 puntos
Protocolo de Atención a Incidencias.	15 puntos	15 puntos
Metodología para la Planificación y Seguimiento de los Trabajos.	15 puntos	15 puntos
TOTAL	45 puntos	45 puntos

ANTONIO JOYANES GONZALEZ		26/01/2026 09:42:42	PÁGINA: 5 / 6
VERIFICACIÓN	NJyGwCA61viEgYhO1E2yr051t9j7L5	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



3. Conclusión General

La propuesta técnica presentada tanto por INGEMANSUR como por IMANGENER destacan por su alto grado de detalle, digitalización, trazabilidad y eficacia operativa. Los procedimientos de mantenimiento, atención a incidencias y planificación están completamente definidos y alineados con las mejores prácticas del sector.

Ambas empresas demuestran con la metodología propuesta una plena capacidad técnica y organizativa para la correcta ejecución del contrato, asegurando los más altos estándares de calidad, seguridad y continuidad del servicio.

Fdo. Antonio Joyanes González

Subdirector de Incendios Forestales y otras Emergencias Ambientales

ANTONIO JOYANES GONZALEZ		26/01/2026 09:42:42	PÁGINA: 6 / 6
VERIFICACIÓN	NJyGwCA61viEgYhO1E2yr051t9j7L5	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	