



Informe tècnic sobre l'expedient 08024741/2020/02 de la contractació del servei de neteja del centre Institut Escola Industrial

Fets

- En la licitació per contractar el servei de neteja s'han presentat 5 empreses.
- Els criteris d'adjudicació avaluable en funció d'un judici de valor que s'han aplicat per valorar les empreses són els següents:
 - Pla de treball proposat adequat a les característiques de l'edifici: **Fins a 25 punts**
 - Valoració del programa detallat d'assignació de tasques: fins a 6 punts.
 - Posada a disposició d'una aplicació informàtica que permeti l'accés web per visualitzar les tasques de neteja realitzades i el control horari: fins a 2 punts.
 - Incorporació de solucions innovadores en la planificació operativa, organitzativa i tècnica del servei: fins a 5 punts.
 - Productes i eines que comportin avantatges en les condicions de prestació del servei: fins a 6 punts.
 - Mecanismes previstos per l'empresa per a l'adaptació dels treballadors a la dinàmica dels centres, així com la comunicació i la resolució de conflictes treballador-empresa: fins a 6 punts.
 - Procediment de resolució d'incidències: **Fins a 10 punts.**
 - Establiment i aplicació d'un mètode de verificació de la qualitat del servei: **Fins a 10 punts.**
- Les empreses han obtingut la puntuació tècnica següent:

	Criteri 1 - Pla de treball proposat adequat a les característiques de l'edifici: Fins a 25 punts					Criteri 2 - Procediment de resolució d'incidències: Fins a 10 punts.	Criteri 3 - Establiment i aplicació d'un mètode de verificació de la qualitat del servei: Fins a 10 punts.	TOTAL
	1.1	1.2	1.3	1.4	1.5			
HIGSERGUISS, S.L.	5	2	4	5,5	5	9	9	39,5
LERODIA, S.L.	4	1	1	3	2	5	4	20
MULTIANAU	4	1,5	4	5	2	9	5	30,5
PLANA FABREGA	3	1	2	3	3	5	5	22
SIRSA	6	1,5	5	5	5	9	7	38,5

Comentaris sobre la puntuació:

Totes les propostes de les empreses presentades han puntuat en tots els aspectes avaluats. Les variacions en les puntuacions són degudes a la introducció de millores tant en el servei com en la realització del treball, de les quals en destaquem les següents:

CRITERI 1. PLA DE TREBALL PROPOSAT ADEQUAT A LES CARACTERÍSTIQUES DE L'EDIFICI

Pel que fa al primer criteri, relatiu al pla de treball proposat, s'han atorgat 22,5 punts a l'empresa SIRSA, 21,5 a l'empresa HIGSERGUISS, SL, 16,5 a l'empresa MULTIANAU, 12 a l'empresa PLANA FÀBREGA i 11 a l'empresa LERODIA. A partir d'ara SR, HS, MA, PF i LE, respectivament.

- 1.1. Valoració del programa detallat d'assignació de tasques

L'empresa SR ha obtingut una valoració de 6 punts, l'empresa HS, de 5, les empreses MA i LE, 4 punts, i l'empresa PF, 3 punt, pels següents aspectes: s'han atorgat 3 punts si es respectaven els mínims exigits en els PPT; i s'han atorgat els altres punts en funció de les millores proposades.

Les empreses HG, SR, LE proposen algunes millores en relació a les freqüències de neteja dels PPT (portes i marcs, pissarres, sostres, radiadors, vidres interiors, taquilles (trimestralment, enlloc d'annualment); l'empresa MA fa una proposta molt general, sense especificar els espais reals de l'institut, a banda que augmenta molt la freqüència dels espais anteriors a diari, o, com en el cas dels vidres interiors, setmanalment; l'empresa PF no proposa cap millora en relació als PPT i dóna a entendre que en la seva proposta utilitzarien només dues netejadores per la tarda (p. 41 de la seva proposta). Per altra banda, l'empresa HS proposa netejar els interruptors setmanalment, enlloc de mensualment, i especifica que 4 especialistes faran la neteja de vidres

exterior. L'empresa SR proposa fer la neteja de vidres exteriors dos cops l'any, igual que l'abrillantat de terres. Es valora també les empreses SR i HG que tenen fitxes explicatives de les tasques a realitzar per les netejadores de les empreses.

En relació als sanitaris, totes les propostes són molt semblants.

Pel que fa a les aules, les empreses HG, LE proposen netejar pissarres amb aigua i sabó trimestralment, mentre que SR, setmanalment; HG, SR i LE proposen treure les taques de les taules i cadires trimestralment, així com la neteja dels radiadors; l'empresa SR proposa netejar els sostres i parets (teranyines) setmanalment, mentre que HG i LE, trimestralment. PF fa la mateixa proposta que hi ha als PPT; i la proposta de MA és general i no especifica els treballs a les aules. De totes maneres s'ha de dir que és molt detallada, però adaptada als espais de l'Institut.

En relació a la neteja de Departaments, laboratoris, tallers i aules específiques, SR proposa netejar els vidres, les taules i cadires, els sostres i parets trimestralment, els vidres interiors semestralment i l'aspirat de llums cada dos mesos. Les empreses HG i LE proposen, com a millora, marcs i portes i vidres interiors trimestralment, i HG repassar sostres i parets trimestralment. PF i MA no proposen cap millora en relació als PPT.

Sobre la neteja dels replans d'escala i passadissos, SR proposa netejar les portes setmanalment, els marcs i finestres mensualment, i els vidres interiors i les taquilles trimestralment; també proposen l'abrillantat del terra dos cops l'any. Les millores proposades per HG es refereixen a la neteja trimestral de sostres i parets, marcs i portes i taquilles. LE proposa netejar vidres interiors trimestralment i les baranes, setmanalment. Les empreses MA i PF mantenen la proposta dels PPT.

En relació als llums, làmpades i conductes de ventilació, les empreses HS i SR proposen fer la neteja dels interruptors setmanalment, mentre MA proposa la neteja dels llums mensualment. La resta d'empreses mantenen la proposta dels PPT.

Les escombraries l'empresa MA proposa recollir-les diàriament, buidar les papereres dos cops al dia i el reciclatge diàriament. Però no concreta com ho farà. Les altres empreses es mantenen en la freqüència diària.

Finalment, la neteja dels vidres, finestres i persianes es valora que l'empresa SR proposi fer-la bianualment per especialistes, mentre que les altres empreses se ceneixen als PPT. L'empresa HG especifica que disposa de quatre especialistes en la neteja de vidres.

També s'ha valorat positivament que les empreses SR i HG facin referència a la neteja i condicionament de l'Institut de cara a les Portes obertes o Comiats d'etapa.

- 1.2. Posada a disposició d'una aplicació informàtica per visualitzar les tasques de neteja i el control horari

S'han atorgat 2 punts a la proposta de HS, 1, 5 punts a les de MA i SR, i 1 punt a les de LE i PF. S'ha valorat que el control d'assistència es faci via App per part de HS i no via trucada des del telèfon fixe de l'Institut, com proposen les empreses MA i SR. L'empresa LE només fa una declaració i el sistema a través del núvol de PF no ens convenç.

- 1.3. Incorporació de solucions innovadores del servei

S'han atorgat 5 punts a l'empresa SR, 4 a les empreses HS i MA, 2 a l'empresa PF i 1 a l'empresa LE. Els 5 punts s'assignen quan es considera que les empreses aporten solucions realment innovadores: formació de les netejadores, prevenció de riscos laborals, fitxes explicatives pels treballadors de les tasques, productes i maquinària, proposta clara de reciclatge plàstics i paper, aportació de papereres i contenidors...

S'ha valorat el tret diferenciador de la proposta de l'empresa SR sobre la gestió de residus i reciclatge, basada en criteris de qualitat i sostenibilitat. L'empresa SR es compromet a instal·lar contenidors a tot l'edifici segons la tipologia del residu i contenidors de cartró als diferents passadissos. També ofereixen a través del sistema SIGO estudiar les necessitats de l'Institut i a realitzar cursos d'actualització als diferents treballadors dins d'un Pla de formació que abraça l'atenció al client, la sensibilització amb el medi ambient, primers auxilis, PRL. En la proposta s'ha valorat l'esforç per respondre a les necessitats reals de l'Institut.

De l'empresa HS s'ha valorat que també proposa la realització de cursos de neteja i prevenció de riscos laborals pels treballadors, que disposen de fitxes explicatives dels productes i de les tasques a realitzar, així com d'indicadors de qualitat; també que es comprometen a col·locar contenidors higiènics femenins de manteniment quinzenal i substituir els dispensadors de paper higiènic, eixugamans i sabó. Proposen una desinfecció preventiva periòdica d'interiors. També es comprometen a gestionar la recollida selectiva de residus, com el

paper, conjuntament amb el centre, però no fan cap proposta concreta. Els contenidors anirien a càrrec del centre.

De l'empresa MA es valora la proposta d'un control eficaç del servei a coordinar amb el centre i la disponibilitat de 24h per a resoldre incidències. De totes maneres, les altres empreses tenen un servei semblant. També es valora la proposta d'un programa de reciclatge, separant per fraccions els productes reutilitzables (p. 18). Proposen la gestió dels residus (matèria orgànica, paper, vidre, envasos lleugers, residus perillosos, documents confidencials, rebuig no perillosos) i el control mensual dels residus recollits. Però no explicita com es farà la gestió. També s'ha valorat la idea de l'organització de Jornades de prevenció de trastorns musculars.

L'empresa PF proposa mètodes de neteja molt similars a les altres propostes de les altres empreses. I l'empresa LE no proposa cap innovació clara en la planificació operativa ni en els productes i maquinària a utilitzar.

- 1.4. Productes i eines que comportin avantatges en la prestació del servei

S'han atorgat 5,5 punts a l'empresa HS, 5 a les empreses MA i SR, i 3 a les empreses LE i PF. S'ha valorat que els productes tinguin etiqueta ecològica, els materials siguin de qualitat, que tinguin un programa específic de neteja i desinfecció setmanal, bona maquinària, neteja de vidres de manera efectiva i altres millores.

En l'oferta de HS s'ha valorat que els productes que faran servir seran amb etiqueta ecològica (certificat ecolabel de la UE), la utilització de baietes de microfibra, que proposa un programa de neteja i desinfecció setmanal, maquinària d'última generació per a treballs puntuals, la neteja de vidres amb sistema d'osmosi i vareta de llum ultraviolada de desinfecció de teclats.

De les propostes de les empreses MA i SR, que fan propostes molt semblants, s'ha valorat la utilització de productes amb certificació ecològica, mopos i baietes de microfibra, maquinària adequada i un programa de desinfecció. De l'empresa SR es valora la proposta d'aspirat dels llums i sostres dels tallers cada dos mesos.

De les empreses LE i PF, s'ha valorat la utilització de productes amb etiqueta ecològica.

- 1.5. Mecanismes per a l'adaptació dels treballadors al centre, i al sistema de comunicació i resolució de conflictes

S'han atorgat 5 punts a les empreses HS i SR, 3 punts a l'empresa PF, i 2 punts a les empreses LE i MA. Els 6 punts s'assignen si es disposa d'un manual de bones pràctiques, cursos de motivació, existència d'un mediador o algun altre sistema de resolució de conflictes entre i/o amb els treballadors.

De l'empresa HS hem valorat, a banda de la formació del personal, la possibilitat de conciliació horària, i l'existència d'un mediador i d'un formulari per atendre casos de conflicte. En el cas de l'empresa s'ha valorat la proposta d'un manual d'acollida dels treballadors, l'existència d'un Programa d'igualtat, supervisió i control i la proposta de formació en resolució de conflictes (curs de mediació). De totes maneres, es tracta de propostes molt teòriques.

Les empreses LE, MA i PF no especifiquen cap programa de resolució de conflictes clar, a banda de l'existència d'un supervisor (PF). Esmenten cursos de mediació i de motivació, sense concretar.

CRITERI 2. PROCEDIMENT DE RESOLUCIÓ D'INCIDÈNCIES

Pel que fa al segon criteri, relatiu al procediment de resolució d'incidències, s'han atorgat 9 punts a les empreses HS, MA i SR, i 5 punts a les empreses LE i PF. S'ha tingut en compte que es proposi un temps mínim de substitució d'absències, temps mínim de resolució d'incidències, sistema clar i efectiu de resolució.

S'ha valorat positivament que les empreses HS, MA i SR especifiquin que el sistema de rebuda i resposta de queixes i reclamacions sigui immediat, i que les absències no previstes es cobreixin en menys d'una hora, i les incidències relatives al servei, amb rapidesa. L'empresa LE parla de resoldre les incidències en 24 h i PF es centra en el registre de la incidència.

CRITERI 3. ESTABLIMENT I APLICACIÓ D'UN MÈTODE DE VERIFICACIÓ DE LA QUALITAT DEL SERVEI

Finalment, pel que fa al tercer criteri, relatiu a l'establiment d'un mètode de verificació de la qualitat del servei, s'han atorgat 9 punts a l'empresa HS, 7 a l'empresa SR, 5 a MA i PF, i 4 a LE. S'ha valorat que es disposi d'un sistema de verificació de la qualitat del servei clar, efectiu i realitzat amb una freqüència alta.

S'ha valorat que l'empresa HS es compromet a que la supervisió acurada dels treballs realitzats es faci setmanalment; ho farà el supervisor amb el sistema Check List, amb un informe mensual. L'empresa SR proposa una supervisió quinzenal del responsable del centre i una de mensual del cap d'operacions, amb un informe

trimestral. Les empreses MA i PF plantegen un pla de verificació de qualitat poc clar o poc elaborat, cas de l'empresa LE. Per altra banda, també s'ha valorat que el telèfon de contacte amb l'empresa, en el cas de HS, sigui un mòbil directe amb la persona de contacte.

Sabadell, 08 de juny de 2020

El president de la mesa de contractació



Gabriel Montserrat Sobré



Generalitat de Catalunya
Departament d'Educació
Institut Escola Industrial
Sabadell