



INFORME DE VALORACIÓ DE LES OFERTES CORRESPONENTS AL CONTRACTE DELS SERVEIS DE NETEJA DE L'INSTITUT D'ESTADÍSTICA DE CATALUNYA, EXERCICI 2025 (EXP. IDES-2025-2), BASAT EN L'ACORD MARC DELS SERVEIS DE NETEJA ACTUALMENT EN VIGOR (EXP. CCS 2022 1)

ANÀLISI DELS CRITERIS SUBJECTIUS

Aquest informe té per objecte fer l'avaluació de les propostes que s'han presentat a la licitació del contracte relatiu als serveis de neteja de les dependències i instal·lacions de l'Institut d'Estadística de Catalunya (en endavant, Idescat).

S'ha convidat les empreses següents:

- NET EXPRES, SL
- LIMASA MEDITERRANEA, SAU
- LA BRUIXA NETEGES GENERALS I MANTENIMENTS SL.

L'única empresa que s'ha presentat i que compleix els requisits tècnics exigits és la següent:

- LA BRUIXA NETEGES GENERALS I MANTENIMENTS S.L.

1. CRITERIS D'ADJUDICACIÓ LA PUNTUACIÓ DELS QUALS DEPÈN D'UN JUDICI DE VALOR

Les empreses licitadores han de presentar una memòria tècnica descriptiva de tots i cada un dels ítems inclosos en els criteris d'adjudicació amb una extensió màxima de 22 pàgines en format DIN A4.

Les propostes que superin aquest número de pàgines es valoraran limitadament fins a la pàgina 22, i l'excés no serà objecte de valoració.

1.1. Metodologia o pla de treball: fins a 35 punts

1.1.a. Adequació del pla de treball a les característiques de l'edifici, tenint en compte l'activitat que s'hi desenvolupa, el nombre de persones treballadores i de visites i els serveis que es presten: fins a 5 punts

S'atorguen 5 punts si el procediment és exhaustiu i adequat a les necessitats a satisfer i es proposen avantatges significatius respecte els procediments descrits al plec de prescripcions tècniques.

S'atorguen 2,5 punts si el procediment és adequat a les necessitats però no es proposa cap avantatge significatiu respecte els procediments descrits al plec de prescripcions tècniques.

S'atorguen 1,25 punts si el procediment presenta alguna mancança que cal replantejar, si bé en conjunt la proposta és viable.

LA BRUIXA

- Identifiquen de manera molt exhaustiva els espais crítics, funció, tipologia i necessitats i detallen els procediments de neteja i els productes a emprar.
- Quantifiquen el nombre d'hores de cada tasca, espai i la particular de cada treballador/a.
- Les tasques de neteja es realitzen amb procediments compromesos amb l'estalvi energètic de l'edifici seguint els objectius previstos a l'Agenda 2030.
- Proposen una bona distribució del personal del servei tenint en compte els dies de teletreball al centre de treball on s'ha de prestar el servei.

PUNTS ASSIGNATS: **5**, atès que aporta millores significatives respecte a la metodologia recollida al plec de prescripcions tècniques.

1.1.b. Sistemàtica de verificació de presència i assistència del personal i gestió de baixes i suplències: fins a 2 punts

S'atorquen 2 punts si el procediment és exhaustiu i adequat a les necessitats a satisfer i es proposen avantatges significatius respecte els procediments descrits al plec de prescripcions tècniques.

S'atorga 1 punt si el procediment és adequat a les necessitats però no es proposa cap avantatge significatiu respecte els procediments descrits al plec de prescripcions tècniques.

S'atorquen 0,50 punts si el procediment presenta alguna mancança que cal replantejar, si bé en conjunt la proposta és viable.

LA BRUIXA

- Disposen d'un programa informàtic amb sistema de verificació digital i interconnexió online entre les netejadores, La Bruixa i l'Institut, per al seguiment de marcatges i incidències.
- Disposen d'una borsa de personal per a cobrir baixes i incidències en menys d'1 hora.

PUNTS ASSIGNATS: **2**, atès que aporta millores significatives respecte a la metodologia recollida al plec de prescripcions tècniques.

1.1.c. Procediment d'atenció de les queixes i reclamacions: fins a 5 punts

S'atorquen 5 punts si el procediment és exhaustiu i adequat a les necessitats a satisfer i es proposen avantatges significatius respecte els procediments descrits al plec de prescripcions tècniques.

S'atorquen 2,5 punts si el procediment és adequat a les necessitats però no es proposa cap avantatge significatiu respecte els procediments descrits al plec de prescripcions tècniques.

S'atorquen 1,25 punts si el procediment presenta alguna mancança que cal replantejar, si bé en conjunt la proposta és viable.

LA BRUIXA

- Disposen de procediments exhaustius per comunicar les queixes i reclamacions, que es gestionen a través d'una aplicació informàtica i *app* per a mòbil.
- Gestionen informàticament la resolució de queixes i reclamacions amb l'assignació automàtica de personal, equip i material necessari.
- Proposen diferents mètodes per avaluar el grau de satisfacció del servei amb codis de resposta ràpida i terminals actius.
- Faciliten correu electrònic i mòbils de les persones que conformen l'organització del contracte.

PUNTS ASSIGNATS: **5**, atès que aporta millores significatives respecte a la metodologia recollida al plec de prescripcions tècniques

1.1.d. Mecanismes d'adaptabilitat als canvis produïts per trasllat de les unitats, reajustament d'horaris o altres causes del mateix caire: fins a 8 punts

S'atorguen 8 punts si el procediment és exhaustiu i adequat a les necessitats a satisfer i es proposen avantatges significatius respecte els procediments descrits al plec de prescripcions tècniques.

S'atorguen 4 punts si el procediment és adequat a les necessitats però no es proposa cap avantatge significatiu respecte els procediments descrits al plec de prescripcions tècniques.

S'atorguen 2 punts si el procediment presenta alguna mancança que cal replantejar, si bé en conjunt la proposta és viable.

LA BRUIXA

- Disposen de brigades mòbils de personal de neteja i especialistes i borsa de treball per a solucionar qualsevol situació que es produeixi ordinàriament dins de l'horari laboral en menys d'1 hora.
- Reacció davant de trasllats d'acord amb la normativa laboral d'aplicació, en un temps inferior a 12 hores.
- Formaran al personal de neteja durant el primer mes per a garantir la polivalència.

PUNTS ASSIGNATS: **4**, atès que el procediment és adequat a les necessitats del servei però no es proposa cap avantatge significatiu respecte els procediments descrits al plec de prescripcions tècniques.

1.1.e. Procediments operatius per a les tasques de neteja d'especial complexitat que requereixen personal, aparells i estris específics que no siguin els detallats en l'apartat 5 del PPT; com per exemple treballs en alçada, de difícil accés i/o dificultat, abrillantar, etc.: fins a 5 punts

S'atorguen 5 punts si el procediment és exhaustiu i adequat a les necessitats a satisfer i es proposen avantatges significatius respecte els procediments descrits al plec de prescripcions tècniques.

S'atorguen 2,5 punts si el procediment és adequat a les necessitats però no es proposa cap avantatge significatiu respecte els procediments descrits al plec de prescripcions tècniques.

S'atorguen 1,25 punts si el procediment presenta alguna mancança que cal replantejar, si bé en conjunt la proposta és viable.

LA BRUIXA

- Indiquen el circuit a seguir per a la realització d'aquest tipus de neteges des de la fase prèvia de concreció de les tasques fins a la seva realització i posterior seguiment.
- Detallen de manera exhaustiva les tasques d'especial complexitat amb procediments amplis i elaborats.
- Les netejadores rebran formació específica per atendre aquestes tasques.
- Destinaran especialistes a jornada completa durant la primera setmana del contracte.

PUNTS ASSIGNATS: **5**, atès que aporta millores significatives respecte a la metodologia recollida al plec de prescripcions tècniques.

1.1.f. Capacitat de reacció davant emergències i situacions imprevistes: fins a 5 punts

S'atorguen 5 punts si el procediment és exhaustiu i adequat a les necessitats a satisfer i es proposen avantatges significatius respecte els procediments descrits al plec de prescripcions tècniques.

S'atorguen 2,5 punts si el procediment és adequat a les necessitats però no es proposa cap avantatge significatiu respecte els procediments descrits al plec de prescripcions tècniques.

S'atorguen 1,25 punts si el procediment presenta alguna mancança que cal replantejar, si bé en conjunt la proposta és viable.

LA BRUIXA

- Tenen un protocol d'emergències molt detallat i informatitzat que garanteix un temps de resposta inferior a 1 hora.
- Detallen de manera exhaustiva procediments davant emergències específiques al Centre.

PUNTS ASSIGNATS: **5**, atès que aporta millores significatives respecte a la metodologia recollida al plec de prescripcions tècniques

1.1.g. Supervisió del servei amb el procediment d'implementació, el protocol dels treballadors nouvinguts al servei i els procediments de comunicació als treballadors de les tasques que han de realitzar: fins a 5 punts

S'atorguen 5 punts si el procediment és exhaustiu i adequat a les necessitats a satisfer i es proposen avantatges significatius respecte els procediments descrits al plec de prescripcions tècniques.

S'atorguen 2,5 punts si el procediment és adequat a les necessitats però no es proposa cap avantatge significatiu respecte els procediments descrits al plec de prescripcions tècniques.

S'atorguen 1,25 punts si el procediment presenta alguna mancança que cal replantejar, si bé en conjunt la proposta és viable.

LA BRUIXA

- Detallen de manera molt exhaustiva els protocols i el diagrama de supervisió amb l'estructura de comandament i contacte amb mòbil.
- El personal nouvingut rebrà formació per empresa externa especialitzada.
- Proposen reunions periòdiques amb l'Idescat.
- Detallen de manera molt exhaustiva la gestió de qualitat del servei amb una auditoria interna i una auditoria externa.
- Planifiquen la implantació del servei en base a criteris ambientals i de riscos laborals.

PUNTS ASSIGNATS: **5**, atès que aporta millores significatives respecte a la metodologia recollida al plec de prescripcions tècniques.

Quadre resum de puntuació:

Metodologia o pla de treball	
	LA BRUIXA
1.1.a Adequació del pla de treball a les característiques de l'edifici <i>(fins a 5 punts)</i>	5,00
1.1.b Sistemàtica de verificació de presència i assistència del personal <i>(fins a 2 punts)</i>	2,00
1.1.c Procediment d'atenció de queixes i reclamacions <i>(fins a 5 punts)</i>	5,00
1.1.d Mecanismes d'adaptabilitat, reajustaments horaris i altres <i>(fins a 8 punts)</i>	4,00
1.1.e Procediments operatius per tasques d'especial complexitat <i>(fins a 5 punts)</i>	5,00
1.1.f Capacitat de reacció davant emergències i situacions imprevistes <i>(fins a 5 punts)</i>	5,00
1.1.g Supervisió del servei <i>(fins a 5 punts)</i>	5,00
PUNTUACIÓ TOTAL <i>(fins a 35 punts)</i>	31,00

El tècnic responsable de valoració

Vistiplau cap del Servei d'Organització i Recursos Humans