

INFORME TÈCNIC DE VALORACIÓ DE LES OFERTES PRESENTADES A LA LICITACIÓ, MITJANÇANT ACORD MARC PER AL SERVEI DE NETEJA DE DIVERSES DEPENDÈNCIES DEL DEPARTAMENT DE CULTURA (NÚM D'EXPEDIENT: CU-2025-19)

Context de la licitació

Atesa la necessitat de contractar el servei de neteja per a les diferents dependències del Departament de Cultura, s'inicia un procediment negociat per adjudicar l'esmentat servei i es convida a totes les empreses homologades a presentar ofertes per als quatre lots de l'Acord Marc dels Serveis de Neteja (Exp. CCS 2022 1) de la Comissió Central de Subministraments, depenent del Departament d'Economia i Hisenda que a continuació es detallen:

- Lot 1 Serveis de Neteja a la ciutat de Barcelona.
- Lot 2 Serveis de Neteja a Barcelona província.
- Lot 3 Serveis de Neteja a la província de Tarragona.
- Lot 4 Serveis de Neteja a la província de Girona.
- Lot 5 Serveis de Neteja a la província de Lleida.

D'acord amb l'apartat K del quadre de característiques la presentació de proposicions es realitzarà mitjançant SOBRE DIGITAL.

Proposicions

Les proposicions s'han de presentar en dos sobres (Sobre A: Documentació general i documentació dels criteris dependents d'un judici de valor i Sobre B: Proposició econòmica).

El termini màxim de presentació d'ofertes s'estableix a l'anunci de licitació d'accés restringit del perfil de contractant i ha estat el dia 7 de novembre de 2024 .

Antecedents

Amb data 7 de Novembre de 2024 es va dur a terme l'obertura del sobre A, corresponent a la documentació administrativa així com la documentació per a la valoració dels criteris que depenen d'un judici de valor.

Les empreses que a continuació es detallen són les que han presentat oferta per algun o tots els lots:

- LA BRUIXA NETEGES S.L
- LACERA SERVICIOS Y MANTENIMIENTO, S.A
- LD LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN, S.A.
- LIMP'TRES SERVEIS DE NETEJA S.L
- MULTIANAU S.L
- RAMCON EMPRESA DE SERVICIOS, S.A.T
- RUBATEC (SERVEIS INTEGRALS DE MANTENIMENT RUBATEC, S.A)
- SERVEO SERVICIO S.A.U
- SERVINET (SERVEIS DE PERSONAL I NETEJA, S.L.)



Els lots escollits per les empreses licitadores son:

EMPRESES	Lot 1	Lot 2	Lot 3	Lot 4	Lot 5
LA BRUIXA NETEGES S.L					
LACERA SERVICIOS Y MANTENIMIENTO, S.A					
LD LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN, S.A.					
LIMP'TRES SERVEIS DE NETEJA S.L					
MULTIANAU S.L					
RAMCON EMPRESA DE SERVICIOS, S.A.T					
RUBATEC (SERVEIS INTEGRALS DE MANTENIMENT RUBATEC, S.A)					
SERVEO SERVICIO S.A.U					
SERVINET (SERVEIS DE PERSONAL I NETEJA, S.L.)					

El Servei de Contractació i Patrimoni en data 7 de novembre de 2024 va comprovar que el contingut dels sobres A coincidia amb la documentació corresponent als criteris d'adjudicació la valoració dels quals requereix d'un judici de valor. Concretament, la metodologia o pla de treball, indicat en l'annex 5 del Plec de clàusules administratives particulars.

ANNEX NÚM. 5

CRITERIS D'ADJUDICACIÓ LA VALORACIÓ DELS QUALS REQUEREIX UN JUDICI DE VALOR (sobre A)

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

Per valorar la metodologia de treball, es tindran en compte els criteris següents:

- Adequació del pla de treball a les característiques de l'edifici, tenint en compte l'activitat que s'hi desenvolupa, el nivell de freqüència d'usuaris, el nombre de persones treballadores i els serveis que es presten (fins a 10 punts).*
- Sistemàtica de verificació de presència i assistència del personal i gestió de baixes i suplències (fins a 10 punts).*
- Supervisió del servei (fins a 15 punts).*

Es fa tot seguit un resum explicatiu de les ofertes presentades respecte als quatre apartats descrits en els criteris d'adjudicació.



Adequació del pla de treball a les característiques de l'edifici tenint en compte l'activitat que s'hi desenvolupa, el nivell de freqüència de persones usuàries, el nombre de persones treballadores i els serveis que es presten
(fins a 10 punts)

1. LA BRUIXA SERVEI DE NETEJA (Lot 1, 2, 3, 4 i 5)

El pla de treball presenta una acurada adequació de cada centre, així com un estudi detallat de les diferents necessitats de les dependències.

A l'inici de la implementació del servei, es proposa una visita presencial amb diferents agents de l'empresa per tots els centres, per poder valorar i realitzar un informe de necessitats específic. Posteriorment a la seva confecció, es traspassa la informació als netejadors/res per tal de començar el servei.

La proposta presenta de forma detallada la rutina de neteja, l'adaptació durant la rutina de neteja, el nivell de freqüència dels usuaris i persones, com també l'activitat específica de cada dependència, donant prioritat a les necessitats del personal treballador del Departament i a les activitats sobrevingudes de l'edifici.

Es mostra amb gran detall els procediments, i maquinària per a la realització de la neteja.

En conclusió, es valora l'excel·lent detall, coherència i adaptació del pla de treball als diferents usuaris i edificis que componen cada lot; i als serveis que es presten en les dependències. I vist els aspectes aquí descrits, rep **9,50 punts** en aquest apartat.

2. LACERA SERVICIOS Y MANTENIMIENTO, S.A (Lot 1 i 4)

El pla de treball fixa durant la seva fase inicial realitzar el disseny de la metodologia acord a les necessitats específiques de cada centre i/o dependència. A l'inici del servei es farà lliurament d'un manual de procediments i s'impartirà formació a tot el personal.

Es proposa presenta una correcta organització del personal per realitzar les tasques de neteja a cadascun dels centres del lot. S'especifica tant la maquinària, els procediments i els mitjans per a l'execució de les tasques.

En conclusió, es valora el correcte detall, coherència i adaptació del pla de treball als diferents usuaris i edificis que componen cada lot; i als serveis que es presten en les dependències. I vist els aspectes aquí descrits, rep **6,00 punts** en aquest apartat.

3. LD LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN, S.A. (Lot 1, 2, 3, 4 i 5)

El pla de treball adequa el servei de neteja a les característiques de cada edifici. Categoritza les dependències segons l'ús (obert al públic, oficines, arxius i magatzems), i el nivell d'afluència. Especifica en funció del tipus de dependència i la intensitat la periodicitat de les neteges dels diferents espais (serveis sanitaris, vidres, buidatge de papereres) així com la previsió de l'estoc de consumibles.

El pla de treball especifica per cada edifici el numero de netejadors/netejadores i especialistes, proposa els seus horaris i especifica les tasques que han de realitzar.

Aquest, es realitzarà mitjançant una fitxa per cada edifici on es detallen les activitats diàries i periòdiques. L'empresa proposa un calendari setmanal variable entre tasques de neteja de manteniment de l'edifici i tasques específiques que requereixen una atenció més recurrent. A més a més, ofereix serveis complementaris com la neteja de les canaletes dels edificis o dels aparells d'aïres a condicionats, o el trasllat de caixes de documentació emmagatzemades als dipòsits a les plantes d'arxius.

També es presenta un calendari de les actuacions periòdiques per tot l'any 2025.

També s'inclouen fitxes amb el procediments per netejar cada espai (despatxos, oficines, serveis sanitaris, arxius, espais comuns, sales d'actes, espais exteriors, ascensors) especificant com es netejaran cadascun dels elements que hi contenen.

En conclusió, es valora l' excel·lent detall, coherència i adaptació del pla de treball als diferents usuaris i edificis que componen cada lot; i als serveis que es presten en les dependències. I vist els aspectes aquí descrits, rep **9,50** punts en aquest apartat.

4. LIMP'TRES SERVEIS DE NETEJA S.L (Lot 4)

El pla de treball presenta els edificis a netejar així com la freqüència de neteja, les tècniques a utilitzar i els mitjans que s'empraran.

Describeu els procediment de neteges dels diferents materials i espais de les dependències corresponents al lot. Presenten una taula que relaciona els materials amb els procediments de neteja.

En conclusió, es valora el correcte detall, coherència i adaptació del pla de treball als diferents usuaris i edificis que componen cada lot; i als serveis que es presten en les dependències . I vist els aspectes aquí descrits, rep **5,00** punts en aquest apartat.

5. MULTIANAU, SL (Lot 1, 2, 3, 4 i 5)

El pla de treball presenta una fitxa detallada per cada edifici segons la seva tipologia i ús. També adjunta una breu descripció de les principals tasques, mitjans i freqüències, categoritzades per tipologies.

A més a més, s'inclouen fitxes amb el procediments per netejar cada espai (despatxos, oficines, serveis sanitaris, arxius, espais comuns, sales d'actes, espais exteriors, ascensors) i un protocol de neteja especificant com es netejaran cadascun dels elements que hi contenen.

Presenta com a mitjà telemàtic que permet adaptar el pla de treball així com les necessitats particulars o tasques pendents.

En conclusió, es valora el correcte detall, coherència i adaptació del pla de treball als diferents usuaris i edificis que componen cada lot; i als serveis que es presten en les dependències. I vist els aspectes aquí descrits, rep **6,50** punts en aquest apartat.

6. RAMCON EMPRESA DE SERVICIOS, S.A.T (Lot 1 i 4)

El pla de neteja i desinfecció detalla les tasques a realitzar, la freqüència en que es realitzen, els estris, utilitatge i maquinaria. Destaquen que el pla es adaptable i modificable atenent a les necessitats que puguin sorgir durant el contracte.

Presenten en un quadre esquemàtic les tasques i freqüències per cada edifici, també descriuen els procediments operatius per a les tasques de neteja mes habituals en funció del tipus de superfícies (terres, parets i columnes, zones higièniques, cuines i office, papereres i cubells, mobiliari, despatxos/oficines, arxius i biblioteques, magatzem, vidres, ascensors, passadissos i vestíbuls, escales, baranes, extintors, entrades/patis/terrasses, etc..).

L'empresa facilita unes fitxes amb tasques específiques dipositades a cada càrrec del servei de neteja, per tal que el treballador/a que l'utilitzi pugui saber la rutina pertinent.

En conclusió, es valora el notable detall, coherència i adaptació del pla de treball als diferents usuaris i edificis que componen cada lot; i als serveis que es presten en les dependències. I vist els aspectes aquí descrits, rep **7,50** punts en aquest apartat.

7. RUBATEC (SERVEIS INTEGRALS DE MANTENIMENT RUBATEC, S.A) (Lot 1)

Presenten una exhaustiva descripció analítica dels diversos centres, destacant les particularitats més importants per a la òptima realització del servei, en són exemples els edificis patrimonials que presenten una especial cura a la seva neteja, edificis administratius i/o d'atenció al públic que requereixen una neteja més freqüent.

S'adjunten dues taules esquemàtiques on es presenten en pla de treball de cada edifici determinat per la seva tipologia, les tasques a realitzar, la freqüència, i també un petit calendari.

Presenten com a millora el grau de detall i d'especificació en tots els elements concurrents i especials de cada dependència, com la neteja de làmpades, balcons, vestidors, sales amb un ús especial, etc.

En conclusió, es valora el notable detall, coherència i adaptació del pla de treball als diferents usuaris i edificis que componen cada lot; i als serveis que es presten en les dependències. I vist els aspectes aquí descrits, rep **7,00** punts en aquest apartat.

8. SERVEO SERVICIO S.A.U (Lot 1, 3 i 4)

El pla de treball descriu els diferents edificis adequant-se al grau d'ocupació, nombre de treballadors en plantilla, possibles visitants i tipologia (museu, oficina, magatzem..). es descriuen les tasques concretes de cada tipologia d'espai interior: oficines, sales de reunions, lavabos, cuinetes.. entre d'altres.

També contempla la ubicació i l'entorn de l'edifici, proposant així neteges específiques per a la correcta execució del servei de neteja exterior de les diferents dependències. Es descriuen les tasques de neteja exterior de forma específica com la neteja dels embornals, parets exteriors, terrasses, patis...etc. També es fa especial atenció a la neteja de vidres i finestres, i al tractament divers de terres i moquetes.

Adjunten una graella de 2025 amb la planificació de les tasques periòdiques de cada centre, on s'especifiquen el dia de la setmana i el mes.

En conclusió, es valora el notable detall, coherència i adaptació del pla de treball als diferents usuaris i edificis que componen cada lot; i als serveis que es presten en les dependències. I vist els aspectes aquí descrits, rep **7,00** punts en aquest apartat.

9. SERVINET (SERVEIS DE PERSONAL I NETEJA, S.L.) (Lot 1, 2, 3, 4 i 5)

El pla de treball descriu en detall i coherència els aspectes singulars característics dels edificis que caldrà tenir en compte: la seva tipologia, l'afluència de públic extern, el nombre de treballadors, les activitats que s'hi desenvolupen, la seva freqüència d'ús, el nivell d'ocupació.

L'empresa estableix entres els diferents edificis tres criteris de brutícia: alt, mitjà i baix. Aquests criteris venen donats en funció del numero d'indicadors de risc associats, i presenten un detallat anàlisi de les feines a desenvolupar adaptant-se a l'activitat de cada edifici.

Descriuen detalladament els elements i/o espais singulars i particulars a tenir en compte per a la correcta neteja.

Es valora la proposta d'organització i execució del servei, adaptant-se a cada edifici del lot corresponent i adequa el pla de treball a les característiques d'aquest en funció del nivell de risc esmentat anteriorment, que se li atorga.

L'empresa proposa realitzar neteges de forma continuada durant els dies de pluja als edificis amb més tràfic de personal. També s'ofereix un/a treballador/a extra que dirigeixi i vigili aquelles tasques de neteges exteriors que ocupin part de la via pública.

Es descriuen amb gran detall i de forma exhaustiva els procediments operatius per a les tasques de neteja més habituals en funció del tipus de dependència incloent periodicitats, horaris concrets, tipus de netejador/a, eines, materials i productes de neteja. S'observen els mitjans de gestió i comunicació per a l'adaptació de les demandes específiques sobrevingudes del servei, per a ser detectades i resoltes de forma immediata i efectiva.

En conclusió, es valora l'excel·lent detall, coherència i adaptació del pla de treball als diferents usuaris i edificis que componen cada lot; i als serveis que es presten en les dependències. I vist els aspectes aquí descrits, rep **9,50** punts en aquest apartat.

Sistemàtica de verificació de presència i assistència del personal i gestió de baixes i suplències (fins a 10 punts)

1. LA BRUIXA SERVEI DE NETEJA (Lot 1, 2, 3, 4 i 5)

L'empresa disposa d'un sistema de fixatge personal amb geolocalització. El fixatge es duu a terme mitjançant un programa amb aplicació directe al telèfon mòbil del netejador/a, escanejant el codi Qr emplaçat a l'edifici on realitzarà les tasques del servei.

La gestió d'absències o incidències programades es realitza a través d'una comunicació fluida entre treballador/a i personal responsable de l'empresa. Disposen d'una bossa de personal per a substitucions quantificada entre categories (netejador/a ordinari/a i netejador/a especialista).

Presenten l'eina del check in anticipat, ja que es poden preveure les absències no programades amb antelació a l'inici del servei, per tal d'iniciar el procés de substitució amb la major brevetat possible si no obtenen resposta afirmativa de l'assistència del treballador/a. Alguns del paràmetres que es tenen en compte dins de la bossa de personal substituït són el ranking de puntuació de satisfacció dels netejadors/res i la seva proximitat geografia del centre on han de realitzar la substitució. Per a totes aquelles baixes no programades amb personal nou, l'empresa ofereix un seguiment de la substitució, i també un supervisor annex intern de l'empresa, que assessora al titular diari.

En conclusió, es valora que el sistema i la metodologia proposades per a la gestió de la verificació de presència del personal, així com la gestió de baixes, suplències i esdeveniments sobrevinguts, són excel·lents. I vist els aspectes aquí descrits, rep **9,00** punts en aquest apartat.

2. LACERA SERVICIOS Y MANTENIMIENTO, S.A (Lot 1 i 4)

Disposa de sistema informàtic per registrar la presència dels treballadors/es i detectar mitjançant alertes les absències amb l'objectiu d'esmenar-les mitjançant una substitució amb la màxima agilitat. Existeix la possibilitat de fitxar via aplicació de telèfon mòbil o trucada des de telèfon fixe. Ofereixen d'un sistema d'alerta en cas que el netejador/a registri la sortida del seu horari amb antelació a la finalització del seu torn. Presenten una bossa de personal per a realitzar substitucions.

En conclusió, es valora que el sistema i la metodologia proposades per a la gestió de la verificació de presència del personal, així com la gestió de baixes, suplències i esdeveniments sobrevinguts són correctes. I vist els aspectes aquí descrits, rep **6,00** punts en aquest apartat.

3. LD LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN, S.A. (Lot 1, 2, 3, 4 i 5)

L'empresa disposa d'un sistema de fitxatge personal amb geolocalització a través d'una aplicació mòbil. El fitxatge es duu a terme fotografiant el codi QR a través telèfon mòbil del netejador/a a temps real.

En cas de no realitzar el fitxatge durant l'horari corresponen, es notifica mitjançant un missatge al responsable de l'empresa.

La gestió d'absències o incidències programades es realitza a través d'una comunicació fluida entre treballador/a i persona responsable de l'equip. Disposen d'una bossa de personal per a substitucions quantificada entre categories.

Per a totes aquelles substitucions i suplències de nous treballadors als centres, disposen d'un pla d'acollida presencial per part de l'empresa.

En conclusió, es valora que el sistema i la metodologia proposades per a la gestió de la verificació de presència del personal, així com la gestió de baixes, suplències i esdeveniments sobrevinguts són notables. I vist els aspectes aquí descrits, rep **8,00** punts en aquest apartat.

4. LIMP'TRES SERVEIS DE NETEJA S.L (Lot 4)

El sistema de fitxatge es realitza mitjançant trucada sense cost des d'un telèfon del centre on el treballador/a presta serveis.



Ofereixen un procés de tutorització que realitza l'empresa de forma presencial al nou treballador en cas que sigui la seva primera vegada al centre, i posteriorment es procedeix a un control. Disposen també d'un vehicle propi d'empresa per a poder agilitzar el temps de cobertura de la substitució no programada.

En conclusió, es valora que el sistema i la metodologia proposades per a la gestió de la verificació de presència del personal, així com la gestió de baixes, suplències i esdeveniments sobrevinguts són correctes. I vist els aspectes aquí descrits, rep **6,00** punts en aquest apartat.

5. MULTIANAU, SL (Lot 1, 2, 3, 4 i 5)

L'empresa disposa de sistema de fitxatge d'entrada i sortida mitjançant aplicació, a través d'un equip (telèfon mòbil, tableta electrònica o ordinador portàtil) facilitat per l'empresa al treballador/a. El sistema de fitxatge disposa de geolocalitzador.

El programa informàtic ofereix a disposició del personal netejador/a llistat de tasques pendents. En cas de no realitzar el fitxatge corresponen l'aplicació envia un missatge al sistema de control en temps real. Disposen d'una borsa de suplències. En cas que no recuperar les hores de servei diàries en les absències no programades, es realitzarà una bossa d'hores.

En conclusió, es valora que el sistema i la metodologia proposades per a la gestió de la verificació de presència del personal, així com la gestió de baixes, suplències i esdeveniments sobrevinguts són notables. I vist els aspectes aquí descrits, rep **7,00** punts en aquest apartat.

6. RAMCON EMPRESA DE SERVICIOS, S.A.T (Lot 1 i 4)

Disposa de sistema informàtic per registrar la presència dels treballadors/es i detectar mitjançant alertes les absències amb l'objectiu d'esmenar-les mitjançant una substitució amb la màxima agilitat.

El personal suplent es solaparà amb el personal titular per a conèixer tasques, agilitzant el procés d'aprenentatge durant les absències no previstes.

Disposen d'una brigada mòbil amb personal específic destinat a cobrir les absències no programades.

En conclusió, es valora que el sistema i la metodologia proposades per a la gestió de la verificació de presència del personal, així com la gestió de baixes, suplències i esdeveniments sobrevinguts són correctes. I vist els aspectes aquí descrits, rep **6,00** punts en aquest apartat.

7. RUBATEC (SERVEIS INTEGRALS DE MANTENIMENT RUBATEC, S.A) (Lot 1)

El sistema de fitxatge es realitza mitjançant trucada sense cost des d'un telèfon del centre on el treballador/a presta serveis.

En cas de no realitzar el fitxatge corresponen el coordinador rep mitjançant un missatge al mòbil o un avís per part del programa de gestió de personal de l'empresa.

Ofereixen formació prèvia presencial als edificis a l'inici del contracte dels possibles treballadors encarregats a realitzar substitucions.

En conclusió, es valora que el sistema i la metodologia proposades per a la gestió de la verificació de presència del personal, així com la gestió de baixes, suplències i esdeveniments sobrevinguts són correctes. I vist els aspectes aquí descrits, rep **6,00** punts en aquest apartat.

8. SERVEO SERVICIO S.A.U (Lot 1, 3 i 4)

Disposa de sistema informàtic vinculat a trucada telefònica mitjançant un telèfon del centre on realitzen el servei.

Per registrar la presència dels treballadors/es i detectar mitjançant alertes les absències amb l'objectiu d'esmenar-les mitjançant una substitució amb la màxima agilitat.

Per a les gestions de les baixes programades l'empresa disposa d'un calendari mitjançant aplicació de telèfon mòbil on el treballador pot indicar els dies de vacances, d'assumptes propis, dies de permisos, dies justificats on no puguin exercir les tasques. Disposen també dins del programa de fixatge una escala de colors per l'assistència, l'absència, el retards o no fixatges dels treballadors/res. Mostren els diferents procediment per les absències (vacances, absències, baixes de llarga durada)

A més a més, l'empresa disposa d'una borsa de treballadors que substitueixen durant tres dies les baixes no programades. L'empresa proposa un procediment de recuperació d'hores en cas que no es realitzin el mateix dia de la baixa, i faciliten un informe sobre les hores de contracte i les hores realitzades durant el servei.

En conclusió, es valora que el sistema i la metodologia proposades per a la gestió de la verificació de presència del personal, així com la gestió de baixes, suplències i esdeveniments sobrevinguts són notables. I vist els aspectes aquí descrits, rep **7,00** punts en aquest apartat.

9. SERVINET (SERVEIS DE PERSONAL I NETEJA, S.L.) (Lot 1, 2, 3, 4 i 5)

L'empresa disposa de sistema informàtic per registrar la presència dels treballadors/es a través d'una aplicació integrada al telèfon mòbil de cada treballador/a. El sistema informàtic disposa de geolocalitzador en temps real.

Al detectar-se alguna anomalia durant l'horari i/o la localització del fixatge, el programa envia als responsables de l'empresa una alarma per tal d'iniciar una absència. L'empresa disposa de bossa de personal per a realitzar substitucions quantificada.

Es valora el recordatori mitjançant correu electrònic d'aquelles absències del personal programades (vacances, permisos, jubilacions) mitjançant correu electrònic. També la formació presencial a l'edifici per al personal que realitza suplències no programades per part de la coordinadora de l'empresa.

En conclusió, es valora que el sistema i la metodologia proposades per a la gestió de la verificació de presència del personal, així com la gestió de baixes, suplències i esdeveniments sobrevinguts són excel·lents. I vist els aspectes aquí descrits, rep **9,00** punts en aquest apartat.

Supervisió del servei

(fins a 15 punts)

1. LA BRUIXA SERVEI DE NETEJA (Lot 1, 2, 3, 4 i 5)

Presenten un pla ordenat i coherent per a la resolució d'incidències, i eines per avançar-se a aquestes. Disposen d'un programa informàtic per recollir incidències i comentaris, es poden extreure les dades de forma immediata. El grau de satisfacció es valora mitjançant enquestes amb codi Qr i terminal d'emocions. Disposen d'un servei d'auditories externes.

L'empresa adjunta un calendari de l'any 2025 de propostes de reunions entre la coordinació de l'empresa i el personal responsable del contracte del Departament.

Presenten a més de la coordinadora responsable del lot, una coordinadora adjunta a aquesta, que la podrà substituir en cas d'absència. Per a la valoració del servei presenten l'opció del "mystery shopper" per a realitzar controls de forma sorpresa.

La metodologia i les eines per a la gestió del servei, la capacitat resolutiva davant d'incidències, urgències així com el control global de la supervisió és excel·lent. I vist els aspectes aquí descrits, rep **14,50** punts en aquest apartat.

2. LACERA SERVICIOS Y MANTENIMIENTO, S.A (Lot 1 i 4)

L'empresa proposa un correcte pla de resolució d'incidències, a través d'un programa informàtic és possible recollir les incidències durant el servei. Es realitzen enquestes per verificar la satisfacció del servei. Disposen d'un programa informàtic per recollir incidències i comentaris, es poden extreure les dades i realitzar informes.

Es disposen diverses etiquetes als espais dels edificis per verificar el grau de neteja durant la supervisió presencial del coordinador/a.

A través del programa informàtic es poden recollir informes a temps real, tant per part de l'empresa com per el personal del Departament. Disposen del servei d'auditories internes per part d'un agent de l'empresa i també, una auditoria externa.

La metodologia i les eines per a la gestió del servei, la capacitat resolutiva davant d'incidències, urgències així com el control global de la supervisió és correcte. I vist els aspectes aquí descrits, rep **10,00** punts en aquest apartat.

3. LD LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN, S.A. (Lot 1, 2, 3, 4 i 5)

Detallen l'estructura organitzativa del personal destinat a la gestió i control de servei així com les funcions de cadascuna de les persones que conformen l'equip de supervisió, per a la correcta gestió de resolució d'incidències.

Disposen a través d'un programa informàtic, la possibilitat de generar avisos i comunicats entre el coordinador de l'empresa i el personal netejador/a del l'edifici. Es realitzen periòdicament enquestes de valoració dels usuaris.

Es realitzen controls biogènics, controls automatitzats mitjançant co2, detectors d'ocupació als lavabos, Es duen a terme auditories per part de personal especialitzat de l'empresa, com per una empresa externa. A través del programa informàtic es generen informes de dades, incidències, assistència del personal, amb accés immediat, i també pel personal del



Departament. El programa també permet la reorganització de tasques pendents mitjançant controls automatitzats.

La metodologia i les eines per a la gestió del servei, la capacitat resolutiva davant d'incidències, urgències així com el control global de la supervisió és correcte. I vist els aspectes aquí descrits, rep **9,50** punts en aquest apartat.

4. LIMP'TRES SERVEIS DE NETEJA S.L (Lot 4)

S'exposa l'estructura organitzativa del personal responsable de la gestió del servei de neteja. Mitjançant un software es detecten les incidències i aquest pot enviar missatges al personal netejador/a per a la resolució de tasques pendents.

Es realitzen enquestes periòdiques als usuaris dels edificis. També auditories internes i externes. Disposen d'un programa informàtic per recollir incidències i comentaris, es poden extreure les dades i realitzar informes.

La metodologia i les eines per a la gestió del servei, la capacitat resolutiva davant d'incidències, urgències així com el control global de la supervisió és correcte. I vist els aspectes aquí descrits, rep **7,50** punts en aquest apartat.

5. MULTIANAU, SL (Lot 1, 2, 3, 4 i 5)

Detallen l'estructura organitzativa del personal destinat a la gestió i control de servei així com els mitjans de supervisió, la dedicació, la organització interna i les tasques a realitzar per als edificis. Disposen d'un programa informàtic per recollir incidències i comentaris, es poden extreure les dades i realitzar informes.

Es realitzen auditories internes per part de personal especialitzat de l'empresa, i també externes. La supervisió de les tasques a dur a terme pel personal netejador/a es realitza mitjançant avisos a través de l'aplicació del telèfon mòbil.

La metodologia i les eines per a la gestió del servei, la capacitat resolutiva davant d'incidències, urgències així com el control global de la supervisió és correcte. I vist els aspectes aquí descrits, rep **9,50** punts en aquest apartat.

6. RAMCON EMPRESA DE SERVICIOS, S.A.T (Lot 1, 4)

Presenten l'estructura organitzativa del personal destinat a la gestió i control de servei així com els mitjans de supervisió, la dedicació, la organització interna i les tasques a realitzar per als edificis.

S'ofereix una supervisió setmanal als edificis per part dels responsables dels edificis i mensual en el caps de la supervisora de l'empresa.

Disposen d'un programa informàtic per recollir incidències i comentaris, es poden extreure les dades i realitzar informes.

Els mitjans de supervisió es faran mitjançant registres que es lliuraran al responsable del centre i l'establiment d'un procediment d'atenció de queixes i suggeriments a l'abast del personal de cada edifici. L'empresa ofereix calendaris de tasques a realitzar per part de l'empresa.

La metodologia i les eines per a la gestió del servei, la capacitat resolutiva davant d'incidències, urgències així com el control global de la supervisió és correcte. I vist els aspectes aquí descrits, rep **9,50** punts en aquest apartat.

7. RUBATEC (SERVEIS INTEGRALS DE MANTENIMENT RUBATEC, S.A) (Lot 1)

L'empresa descriu l'estructura organitzativa de gestió interna, així com tasques que realitzen per tal de dur a terme el servei (dedicació, mitjans de supervisió).

Presenten un llibre de gestió per a cada centre, coordinació realitza plantilles de retroalimentació facilitades als treballadors/res.

Ofereixen auditories externes per part d'una empresa especialitzada. Presenten un responsable de control de qualitat per verificar les inspeccions realitzades. Calendari proposta 2025 de les reunions

Disposen d'un programa informàtic per recollir incidències i comentaris, es poden extreure les dades i realitzar informes.

La metodologia i les eines per a la gestió del servei, la capacitat resolutiva davant d'incidències, urgències així com el control global de la supervisió és correcte. I vist els aspectes aquí descrits, rep **9,00** punts en aquest apartat.

8. SERVEO SERVICIO S.A.U (Lot 1, 3 i 4)

Presenten l'estructura organitzativa del personal destinat a la gestió i control de servei així com els mitjans de supervisió, la dedicació, la organització interna i les tasques a realitzar per als edificis. L'avaluació de la satisfacció del servei es realitzarà mitjançant enquestes en codis Qr dels edificis. Disposen d'un programa informàtic per recollir incidències i comentaris, es poden extreure les dades i realitzar informes.

Les dades s'obtenen mitjançant programa informàtic, i podrà ser consultades i descarregades a través d'un dashboard. Es realitzaran informes d'incidències, planificació i confecció d'informes que es posaran a disposició dels responsables del contracte del Departament.

La metodologia i les eines per a la gestió del servei, la capacitat resolutiva davant d'incidències, urgències així com el control global de la supervisió és correcte. I vist els aspectes aquí descrits, rep **8,50** punts en aquest apartat.

9. SERVINET (SERVEIS DE PERSONAL I NETEJA, S.L.) (Lot 1, 2, 3, 4 i 5)

Durant l'inici del contracte un equip conformat per diversos agents de l'empresa realitzarà visites als edificis del lot corresponent per tal de confeccionar un pla de neteja adient a les necessitats i horaris dels treballadors i les dependències.

Es realitzaran per mitjà d'un personal tècnic extern especialitzat en auditories de qualitat.

L'empresa ofereix independentment de la coordinadora del Lot, una persona responsable a cada edifici que realitzarà tasques de comprovació i comunicació en cas d'alguna urgència. També una supervisora de contracte a mitja jornada. L'empresa facilita un telèfon mòbil per l'equip de cada centre, facilitant que el personal del Departament pugui realitzar trucades immediates en cas d'alguna situació sobrevinguda i/o urgent.



Disposen d'un programa informàtic per recollir incidències i comentaris, es poden extreure les dades i realitzar informes.

La metodologia i les eines per a la gestió del servei, la capacitat resolutiva davant d'incidències, urgències així com el control global de la supervisió és notable. I vist els aspectes aquí descrits, rep **12,50** punts en aquest apartat.

Puntuacions

Al següent quadre es mostren les puntuacions obtingudes per cada apartat i totals de totes les empreses que han presentat ofertes.

1. Criteris subjectes a judici de valor (fins a 35 punts)					
Metodologia o pla de treball (fins a 35 punts)				1.	
1.1. Adequació del pla de treball a les característiques de l'edifici, tenint en compte l'activitat que s'hi desenvolupa, el nivell de freqüència d'usuaris, el nombre de persones treballadores i els serveis que es presten (fins a 10 punts).		1.2. Sistemàtica de verificació de presència i assistència del personal i gestió de baixes i suplències (fins a 10 punts).	1.3. Supervisió del servei (fins a 15 punts).	TOTAL PUNTS	
EMPRESSES					
1	LA BRUIXA NETEGES S.L	9,50	9,00	14,50	33,00
2	LACERA SERVICIOS Y MANTENIMIENTO, S.A	6,00	6,00	10,00	22,00
3	LD LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN, S.A.	9,50	8,00	9,50	27,00
4	LIMP'TRES SERVEIS DE NETEJA S.L	5,00	6,00	7,50	18,50
5	MULTIANAU S.L	6,50	7,00	9,50	23,00
6	RAMCON EMPRESA DE SERVICIOS, S.A.T	7,50	6,00	9,50	23,00
7	RUBATEC (SERVEIS INTEGRALS DE MANTENIMENT RUBATEC, S.A	7,00	6,00	9,00	22,00
8	SERVEO SERVICIO S.A.U	7,00	7,00	8,50	22,50
9	SERVINET (SERVEIS DE PERSONAL I NETEJA, S.L.)	9,50	9,00	12,50	31,00

Mercè Martínez Martos
 Subdirectora General d'Obres i Serveis
 Direcció de Serveis