

**INFORME DE VALORACIÓ DELS CRITERIS D'ADJUDICACIÓ SUBJECTES A JUDICI DE VALOR CORRESPONENT A L'EXPEDIENT SA-2025-11, SERVEI DE NETEJA A DIVERSES DEPENDÈNCIES DEL DEPARTAMENT DE SALUT**

1. En data 23 d'octubre de 2024 es va publicar a la plataforma de contractació pública de la generalitat la licitació d'un contracte per la prestació del servei de neteja de diverses dependències del Departament de Salut per a l'any 2025 (basat en l'Acord marc dels serveis de neteja CCS 2022\_1). Aquest contracte es divideix en els lots següents:

Lot	Dependències	Adreces
1	<b>Pavelló Ave Maria (Barcelona)</b>	Travessera de les Corts 131-159 (Pavelló Ave Maria) 08028 Barcelona
2	<b>Carrer Aragó (Barcelona)</b>	C. Aragó 330-332, 08009 Barcelona
3	<b>PLZF (Barcelona)</b>	Parc Logístic de la Zona Franca, carrer 23 – Nau 18, 08040 de Barcelona
4	<b>SGAM a Girona</b>	C. de Santa Clara, 35, 3r de Girona
5	<b>SGAM a Lleida</b>	C. Onofre Cerveró, 2 de Lleida
6	<b>SGAM a Tarragona</b>	Avinguda Ramón i Cajal 51-53 de Tarragona)
7	<b>Subdirecció Regional a Barcelona</b>	
	Seu de Castelldefels	Rda. Rabadà, 2, 1r 4a de Castelldefels
	Seu de Sant Feliu de Llobregat	C. Frederica Montseny, 23-25 de Sant Feliu de Llobregat
	Seu de Sant Adrià de Besòs	Carrer de la Torrassa, 25-29 de Sant Adrià de Besòs
	Seu de Mataró	Carrer Arnau de Palau, 16 de Mataró
	Seu de Sabadell	Carrer Sant Pau, 32 de Sabadell
	Seu de Granollers	C. Enric Prat de la Riba, 84, 2n de Granollers
8	<b>Subdirecció Regional a Catalunya Central</b>	
	Seu a Manresa	Muralla de Sant Francesc, 49, 4a planta de Manresa
	Seu a Igualada	Avinguda Pau Casals, 21 d'Igualada
9	<b>Subdirecció Regional a Girona</b>	Carrer Clerch i Nicolau, 5 de Figueres
10	<b>Subdirecció Regional al Camp de Tarragona i Terres de l'Ebre: Seu a Tortosa</b>	Av. Sta. Teresa, 2-12. Jesús. Tortosa

2. Finalitzat el termini de presentació d'ofertes, han presentat proposicions les següents empreses:

Empreses licitadores	Lots
LD EMPRESA DE LIMPIEZA Y DESINFECCION SAU	1 al 10
LA BRUIXA NETEGES GENERALS I MANTENIMENTS	2, 4, 5, 6, 7, 8, 9 i 10

3. Al quadre de característiques, lletra K, s'estableixen els criteris d'adjudicació, dels quals fins a 30 punts corresponen a criteris avaluable mitjançant un judici de valor, segons la ponderació següent:

**1.1 Metodologia o pla de treball: puntuació fins a 30 punts.**

Per a les valoracions, les empreses licitadores hauran de presentar un resum executiu del Pla de



Doc. original signat per:  
Mireia Homs Corbera  
21/11/2024

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web [csv.gencat.cat](http://csv.gencat.cat) fins al 25/11/2027

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0IGN37COCL4A3TKPSGH7K907VY9EBTSA

Data creació còpia:  
25/11/2024 13:52:58

Pàgina 1 de 12

treball per a cadascun dels edificis als quals presentin oferta.

No serà objecte de valoració la mera descripció dels requisits d'execució del servei ja detallats en el plec de prescripcions tècniques.

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

**1.1.1 Neteja i manteniment de paviments: fins a 5 punts**

Les empreses licitadores han de descriure el procediment operatiu de les tasques de neteja i manteniment dels paviments **segons material de construcció següents:**

**a) Paviment de terratzo i marbre: Fins a 2,5 punts**

Les empreses licitadores han de descriure el procediment operatiu concretant:

- Tipus de neteja i freqüència que es farà als paviments (desinfecció, manteniment, protecció...).
- Accions que cal dur a terme durant el procés (polvorització, fregada, neteja mecànica...).
- Productes i materials s'utilitzaran durant el procés, la maquinària i els estris que es faran servir per a la seva aplicació.
- Mesures de seguretat i EPIs a utilitzar.
- Freqüència per dur a terme la tasca amb les màximes garanties de qualitat.

Es valorarà d'acord amb al següent escandall:

- Descripció detallada del procediment operatiu de les tasques de neteja i manteniment dels paviments que recull els conceptes descrits (fins a 2,5)
- La descripció del procediment operatiu de les tasques de neteja i manteniment dels paviments omet o no inclou algun o alguns dels conceptes descrits (fins a 1,5)

**b) Paviment tèxtil i moqueta: Fins a 2,5 punts**

Les empreses licitadores han de descriure el procediment operatiu de les tasques de neteja i desinfecció concretant:

- Tipus de neteja i freqüència que es farà als paviments (desinfecció, manteniment, protecció...).
- Accions que cal dur a terme durant el procés (polvorització, fregada, neteja mecànica...).
- Productes i materials s'utilitzaran durant el procés, la maquinària i els estris que es faran servir per a la seva aplicació.
- Mesures de seguretat i EPIs a utilitzar.
- Freqüència per dur a terme la tasca amb les màximes garanties de qualitat.

Es valorarà d'acord amb al següent escandall:

- Descripció detallada del procediment operatiu de les tasques de neteja i manteniment dels paviments que recull els conceptes descrits (fins a 2,5)
- La descripció del procediment operatiu de les tasques de neteja i manteniment dels paviments omet o no inclou algun o alguns dels conceptes descrits (fins a 1,5)

**1.1.2. Neteja i desinfecció dels lavabos: fins a 5 punts**

Les empreses licitadores han de descriure el procediment operatiu de les tasques de neteja i desinfecció dels lavabos concretant:



Doc. original signat per:  
Mireia Homs Corbera  
21/11/2024

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web [csv.gencat.cat](http://csv.gencat.cat) fins al 25/11/2027

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0IGN37COCL4A3TKPSGH7K907VY9EBTSA

Data creació còpia:  
25/11/2024 13:52:58

Pàgina 2 de 12

- Tipus de neteja i freqüència que es farà als lavabos (desinfecció, manteniment, protecció...).
- Accions que cal dur a terme durant el procés (polvorització, fregada, neteja mecànica...).
- Productes i materials s'utilitzaran durant el procés, la maquinària i els estris que es faran servir per a la seva aplicació.
- Mesures de seguretat i EPIs a utilitzar.
- Freqüència per dur a terme la tasca amb les màximes garanties de qualitat.

Es valorarà d'acord amb al següent escandall:

- Descripció detallada del procediment operatiu de les tasques de neteja i desinfecció dels lavabos que recull els conceptes descrits.(fins a 5)
- La descripció del procediment operatiu de les tasques de neteja i desinfecció dels lavabos omet o no inclou algun o alguns dels conceptes descrits.(fins a 2,5)

**1.1.3 Capacitat de reacció davant emergències i situacions imprevistes: fins a 5 punts**

Les empreses licitadores han de donar resposta a un exercici de reactivitat, amb l'objectiu de valorar la capacitat tècnica i logística en una situació imprevista:

**Exercici de reactivitat:** s'ha produït la inundació d'un espai amb moqueta fruit d'una avaria en la xarxa d'aigua fora de les hores de servei habitual. El servei de manteniment ha reparat l'avaría i es requereix l'actuació del servei de neteja.

Les empreses licitadores han de descriure el procediment d'actuació davant aquesta situació concretant:

**a) Mitjans humans i materials davant l'emergència plantejada. (fins a 2,5 punts)**

Es valorarà d'acord amb al següent escandall:

- Es presenta una descripció detallada dels mitjans humans i materials (fins a 2,5)
- Es presenta una descripció poc detallada (fins a 1,5)

**b) Protocol de comunicació i temps de reacció per atendre l'emergència (fins a 2,5 punts)**

Es valorarà d'acord amb al següent escandall:

- Es presenta una descripció detallada del protocol de comunicació i temps de reacció (fins a 2,5)
- Es presenta una descripció poc detallada (fins a 1,5)

**1.1.4 Verificació de presència i assistència del personal i gestió de baixes: fins a 5 punts**

Les empreses licitadores han de descriure la sistemàtica de verificació de presència i assistència del personal, i gestió de baixes i suplències, concretant:

**a) Descripció del sistema de verificació de presència i assistència del personal assignat als serveis de neteja, que permeti que el responsable del Departament tingui accés a la informació. (fins a 2,5 punts)**

Es valorarà d'acord amb al següent escandall:

- Es presenta una descripció detallada del sistema de verificació de presència i assistència (fins a 2,5)
- Es presenta una descripció poc detallada (fins a 1,5)



Doc. original signat per:  
Mireia Homs Corbera  
21/11/2024

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web [csv.gencat.cat](http://csv.gencat.cat) fins al 25/11/2027

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0IGN37COCL4A3TKPSGH7K907VY9EBTSA

Data creació còpia:  
25/11/2024 13:52:58

Pàgina 3 de 12

**b) Procediment de cobertura per malaltia, baixa, suplències, i planificació de les vacances que garanteixi la menor alteració del servei. (fins a 2,5 punts).**

Es valorarà d'acord amb al següent escandall:

- Es presenta una descripció detallada del procediments de cobertura per malaltia, per baixa, suplències i planificació de les vacances (fins a 2,5)
- Es presenta una descripció poc detallada (fins a 1,5)

**1.1.5 Supervisió i control del servei: fins a 3 punts**

Les empreses licitadores han de descriure els sistemes que s'aplicaran per verificar-la qualitat en la prestació del servei i seguiment de les activitats planificades (registre, formularis, responsables...). Aquests sistemes han de facilitar que el responsable del Departament disposi de la informació amb els resultats del control.

Es valorarà d'acord amb al següent escandall:

- Es presenta una descripció detallada del sistema de supervisió del servei (fins a 3)
- Es presenta una descripció poc detallada (fins a 1,5)

**1.1.6 Procediment de resolució de queixes i reclamacions: fins a 3 punts**

Les empreses licitadores han de descriure el procediment d'atenció a les queixes i reclamacions. El procediment ha de facilitar que el responsable del Departament pugui conèixer la situació de les queixes i reclamacions i fer-ne seguiment.

Es valorarà d'acord amb al següent escandall:

- Descripció detallada del procediment les mesures d'atenció de les queixes i reclamacions (fins a 3)
- Descripció poc detallada del procediment (fins a 1,5)

**1.1.7 Procediment d'implantació del servei : fins a 2 punts**

Les empreses licitadores han de descriure el procediment a l'hora d'iniciar els serveis als centres, indicant el calendari, els objectius, formació específica per al lloc de treball, prevenció de riscos, programació de tasques.

Es valorarà d'acord amb al següent escandall:

- Descripció detallada del procediment de l'empresa a l'hora de iniciar els serveis-(fins a 2)
- Descripció poc detallada del procediment (fins a 1)

**1.1.8 Procediment de comunicació als treballadors de les tasques que han de fer: fins a 2 punts**

Les empreses licitadores han de descriure el procés de comunicació amb els treballadors, tant en aspectes vinculats directament amb el servei ordinari com a comunicacions globals a la plantilla assignada al servei.

Es valorarà d'acord amb al següent escandall:

- Descripció detallada del procediment de comunicació als treballadors de les tasques a fer. (fins a 2)
- Descripció poc detallada del procediment (fins a 1)



Doc. original signat per:  
Mireia Homs Corbera  
21/11/2024

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al [web csv.gencat.cat](http://web.csv.gencat.cat) fins al 25/11/2027

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0IGN37COCL4A3TKPSGH7K907VY9EBTSA

Data creació còpia:  
25/11/2024 13:52:58

Pàgina 4 de 12

**4. Valoració de les proposicions:**

La forma de valoració dels criteris sotmesos a judici de valor, es realitza en dues fases (amb un màxim de 30 punts):

- Primer: Es valorarà cada criteri i subcriteri d'acord amb els valors numèrics establerts per a cadascun.
- Segon: Un cop fet això, es podran puntuar les valoracions tècniques, sempre que una d'elles assoleixi un llindar mínim\*. Per obtenir la puntuació final, s'ordenaran les diferents propostes valorades per ordre decreixent i s'aplicarà la fórmula següent:

$$P_{op} = P \times \frac{VT_{op}}{VT_{mv}}$$

$P_{op}$  = Puntuació de l'Oferta a Puntuar  
 $P$  = Puntuació del criteri  
 $VT_{op}$  = Valoració Tècnica de l'Oferta que es Puntua  
 $VT_{mv}$  = Valoració Tècnica de l'oferta Millor Valorada

Per a la valoració de les proposicions no s'ha tingut en compte la mera descripció dels requisits d'execució del servei ja detallats en el plec de prescripcions tècniques.

L'oferta tècnica presentada per les empreses, és bàsicament la mateixa per tots els lots als quals s'ha presentat, es diferencien entre sí en alguns aspectes relacionats amb els edificis i algun temps de resposta d'incidències en funció de la seva ubicació. Fet pel qual la puntuació obtinguda per les empreses és la mateixa per tots els lots en els quals s'han presentat.

**4.1 Valoració de la metodologia o pla de treball:**



Doc. original signat per:  
Mireia Homs Corbera  
21/11/2024

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web [csv.gencat.cat](http://csv.gencat.cat) fins al 25/11/2027

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0IGN37COCL4A3TKPSGH7K907VY9EBTSA

Data creació còpia:  
25/11/2024 13:52:58

Pàgina 5 de 12



	LA BRUIXA NETEGES GENERALS I MANTENIMENTS SL		LD EMPRESA DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN SAU
<b>1.1.1 Neteja i manteniment de paviments: fins a 5 punts</b>			
<b>a) Paviment de terratzo i marbre: Fins a 2,5 punts</b>		<b>PUNT</b>	<b>PUNT</b>
Tipus de neteja i freqüència que es farà als paviments (desinfecció, manteniment, protecció...).	Diferencia els tipus de neteges ordinàries de manteniment de condicions estètiques i higièniques i les de neteja de tractament (cristal·lització).	<b>2</b>	Diferencia el tipus de neteges ordinàries de manteniment i les intervencions específiques (cristal·lització).
o Accions que cal dur a terme durant el procés (polvorització, fregada, neteja mecànica...).	Describeu les operacions per als dos tipus de superfície (terratzo i marbre). Especifica les tècniques per dur-les a terme, tractament amb productes i maquinària (retirada residus, fregat terra, aspiració, decapat, cristal·lització...), indicant si correspon a netejador/a o especialista.		Describeu les accions per tipus de superfície (terratzo i marbre). Especifica les tècniques que han de fer servir, tractament amb productes i maquinària (escombrat, aspiració mecànica, fregat, decapat, abrillantar...), indicant si correspon a netejador/a o especialista.
o Productes i materials s'utilitzaran durant el procés, la maquinària i els estris que es faran servir per a la seva aplicació.	Especifica els productes i maquinària específics a utilitzar per a cadascuna de les tasques descrites (fregones mecàniques, pulveritzador líquid, pulidora...)		Especifica els productes i maquinària específics a utilitzar per a cadascuna de les tasques descrites ( màquines rotatives, aspirador, tirassos impregnats ...)
o Mesures de seguretat i EPIs a utilitzar.	No es fan constar.		Detalla les mesures de seguretat a implantar per a treballadors i usuaris, i EPIs per als treballadors són necessaris per a tasques concretes de neteja dels paviments.
Freqüència per dur a terme la tasca amb les màximes garanties de qualitat	Indica la freqüència de les tasques de neteja (diària, setmanal, mensual,...) per a cada centre.		Indica la freqüència de les tasques de neteja (diària, setmanal, mensual,...) per a cada centre.
<b>b) Paviment tèxtil i moqueta: Fins a 2,5 punts</b>			
Tipus de neteja i freqüència que es farà als paviments (desinfecció, manteniment, protecció...).	El protocol tindrà en compte les especificacions tècniques de les moquetes de cada equipament. Realitzarà un estudi previ dels elements a netejar. Diferencia les operacions de neteja ordinària i de la neteja per vessaments accidentals o taques	<b>2,5</b>	El protocol s'adequaran a característiques tècniques segons cada tipus de moqueta i catifes que hi ha als centres. Prèviament realitzarà proves de solidesa de color del paviment. Diferencia les operacions de neteja ordinària i de la neteja de taques.
o Accions que cal dur a terme durant el procés (polvorització, fregada, neteja mecànica...).	Especifica sistemes segons tipus neteja (retirada objectes de superfície, aspiració, raspatllat, assecat...) i si corresponen a netejador/a i especialista.		Especifica sistemes segons tipus neteja (deixar lliure superfície, aspiració, espumejat, sistema injecció-extracció...) i si corresponen a netejador/a i especialista.
o Productes i materials s'utilitzaran durant el procés, la maquinària i els estris que es faran servir per a la seva aplicació.	Detalla els productes i maquinària a utilitzar per a cada tasca		Detalla els productes i maquinària a utilitzar per a cada tasca
o Mesures de seguretat i EPIs a utilitzar.	El protocol preveu l'estudi per part tècnic PRL de l'empresa i els EPI a subministrar.		Detalla les mesures de seguretat a implantar per a treballadors i usuaris, i EPIs per als treballadors segons riscos per a cada tasca.



Doc.original signat per:  
Mireia Homs Corbera 21/11/2024

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web [csv.gencat.cat](http://csv.gencat.cat) fins al 25/11/2027

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0IGN37COCL4A3TKPSGH7K907VY9EBTSA

Data creació còpia:  
25/11/2024 13:52:58

Pàgina 6 de 12



o Freqüència per dur a terme la tasca amb les màximes garanties de qualitat.	Indica la freqüència de les tasques de neteja (diària, setmanal, mensual,...) També descriu el protocol de neteja ANUAL recollida al PPT: concreta de les actuacions (aspirar, aplicar solució, assecar...), rendiment de la maquinària, descripció dels mitjans materials i l'equip humà destinat i EPIs a utilitzar.		Indica la freqüència de les tasques de neteja (diària, setmanal, mensual,...) . Fa referència a la neteja ANUAL recollida al PPT que farà a càrrec d'especialistes i amb maquinària específica, sense detallar les actuacions del protocol.	
<b>PUNTUACIÓ 1.1.1</b>		<b>4,5</b>		<b>4,5</b>
<b>1.1.2. Neteja i desinfecció dels lavabos: fins a 5 punts</b>				
o Tipus de neteja i freqüència que es farà als lavabos (desinfecció, manteniment, protecció...).	Diferencia la neteja ordinària a lavabos i urinaris, i la neteja i desinfecció de resta elements: parets, aixetes, vidres i paviments, i detallant les freqüències .	<b>4,5</b>	Diferencia la neteja ordinària a lavabos i urinaris, i la neteja i desinfecció de resta elements: rajoles i terres, vidres i miralls, portes, i detallant les freqüències.	<b>5</b>
o Accions que cal dur a terme durant el procés (polvorització, fregada, neteja mecànica...).	Indica les tasques ordinàries de neteja i de desinfecció dels lavabos, les tècniques per dur-les a terme, tractament amb productes i maquinària (desincrustar, buidatge cisterna, ús baietes baietes, aplicació solució desinfectant, eixugar superfícies), especificant si correspon a netejador/a o especialista i especifica		Indica les tasques ordinàries de neteja i de desinfecció dels lavabos, les tècniques per dur-les a terme, tractament amb productes i maquinària (desincrustar, fregat, ús baietes baietes, aplicació detergent desinfectant, eixugar superfícies), especificant si correspon a netejador/a o especialista i especifica	
o Productes i materials s'utilitzaran durant el procés, la maquinària i els estris que es faran servir per a la seva aplicació.	Descriu material i productes (baietes de microfibra, desincrustants, desinfectants ...) que s'utilitzarà segons la tècnica i superfície a netejar.		Descriu material i productes (baietes de microfibra, desincrustants, desinfectants ...) que s'utilitzarà segons la tècnica i superfície a netejar.	
o Mesures de seguretat i EPIs a utilitzar.	No fa referència a mesures de prevenció ni EPI.		Protocol descriu les recomanacions de seguretat per a manipulació dels productes, ús maquinària, i els EPIs per al treballadors.	
o Freqüència per dur a terme la tasca amb les màximes garanties de qualitat.	Indica la freqüència de les tasques de neteja (diària, setmanal, mensual,...). Proposa un manteniment dels lavabos anual amb vapor escuma que realitzarà amb especialistes.		Indica la freqüència de les tasques de neteja (diària, setmanal, mensual,...). Proposa higienització tèrmica superfícies amb vapor amb periodicitat que requereixi el Departament.	
<b>1.1.3 Capacitat de reacció davant emergències i situacions imprevistes: fins a 5 punts</b>				
a) Mitjans humans i materials davant l'emergència plantejada. (fins a 2,5 punts)	Disposa de 4 brigades d'especialistes amb disponibilitat 24/7 per cobrir qualsevol servei i amb mitjans materials per actuar. Inclou descripció de material a utilitzar per respondre a l'exercici de reactivitat plantejat (equips extracció aigua, assecamment i control humitat, i productes de neteja i desinfecció), així com els EPIs específics.	<b>2,5</b>	Disposa de 7 equips mòbils d'emergències permanent disponibles, formats per 1 cap d'emergència i 7 especialistes, i especifica la formació i tasques assignades. Inclou descripció de maquinària (equips extracció aigua, per assecar), productes de neteja i desinfecció i EPIs dels que estan dotats aquests equips mòbils	<b>2,5</b>



Doc.original signat per:  
Mireia Homs Corbera 21/11/2024

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web [csv.gencat.cat](http://csv.gencat.cat) fins al 25/11/2027

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0IGN37COCL4A3TKPSGH7K907VY9EBTSA

Data creació còpia:  
25/11/2024 13:52:58

Pàgina 7 de 12





b) Protocol de comunicació i temps de reacció per atendre l'emergència (fins a 2,5 punts)	Disposa de canals diferents d'atenció 24h/365 dies. Presenta un protocol de temps de resolució inferior a 60 minuts concretant les actuacions per a resolució a l'exercici plantejat: valoració inicial, retirada mobiliari, extracció de l'aigua, assecament primari, neteja profunda i desinfecció, assecament final i supervisió de la humitat, i avaluació final de la incidència. Inclou cronograma de les actuacions i la seva durada.	<b>2,5</b>	Disposa de canals diferents d'atenció 24h/365 dies. Presenta un protocol de temps de reacció a emergències, màxim de 60 minuts concretant les actuacions per a resolució de l'incident plantejat: Valoració inicial, retirada i neteja mobiliari, aspiració d'aigua, procés de neteja i desinfecció, assecat, nova aspiració, i elaboració d'informe final. Detalla el temps de durada de cada actuació.	<b>2,5</b>
<b>PUNTUACIÓ 1.1.3</b>		<b>5</b>		<b>5</b>
<b>1.1.4 Verificació de presència i assistència del personal i gestió de baixes: fins a 5 punts</b>				
a) Descripció del sistema de verificació de presència i assistència del personal assignat als serveis de neteja, que permeti que el responsable del Departament tingui accés a la informació. (fins a 2,5 punts)	Disposa d'un sistema informàtic específic amb sistema de verificació digital i interconnexió online amb els treballadors que permet detectar incidències en temps real, i s'activa procediment de cobertura de baixes.	<b>2,5</b>	Disposa del programa informàtic específic on els fitxatges s'analitzen en temps real, i en cas d'incidència en el compliment de l'horari, el supervisor rep un avís i s'activa el procediment de cobertura de substitució.	<b>2,5</b>
b) Procediment de cobertura per malaltia, baixa, suplències, i planificació de les vacances que garanteixi la menor alteració del servei. (fins a 2,5 punts).	Es diferencia entre la gestió de baixes programades i no programades. Per a la cobertura de baixes i absències es dota d'una borsa de treballadors que disposen de tota la formació, vestuari, documentació i acreditacions necessàries per dur a terme el servei de neteja, i es compromet a adscriure un número quantificat de persones per lot i categoria. El procediment preveu fer un seguiment de la substitució. El temps de cobertura és de 1h i 45 minuts.	<b>2,5</b>	Es diferencia entre la gestió de suplències previstes i no previstes. Per a substitució d'urgència disposa de treballadors amb coneixement previ del centre i de 12 equips mòbils preparats per cobrir els llocs. Es realitza un pla d'acollida per acompanyar en procés formatiu i adaptació al lloc de treball. El procediment preveu fer un seguiment de la substitució. El temps de resposta per cobrir una absència serà de 60 minuts.	<b>2,5</b>
<b>PUNTUACIÓ 1.1.4</b>		<b>5</b>		<b>5</b>
<b>1.1.5 Supervisió i control del servei: fins a 3 punts</b>	Es descriu de forma detallada l'operativa de supervisió, identificant els responsables que intervindran en el procés, les seves funcions. Per a la verificació de la qualitat proposa una avaluació conjunta amb el responsable del centre i reunions amb client. Descriu diferents tipologies de supervisions: telemàtiques, concertades presencials. S'estableix un cronograma de supervisió i reunions. Regularment es facilitaran els informes de seguiment i control del serveis.	<b>3</b>	Es descriu de forma detallada l'operativa de supervisió, identifica les figures que intervindran en el procés i les seves funcions. Estableix una metodologia de recollida de dades internes i externes amb mitjans propis, que inclou la planificació de les supervisions realitzades pel responsable de l'edifici com per la supervisor/a de l'empresa. Les dades recollides presentaran als centres com a informes de control de tasques i seguiment satisfacció del client.	<b>3</b>



Doc. original signat per:  
Mireia Homs Corbera 21/11/2024

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web [csv.gencat.cat](http://csv.gencat.cat) fins al 25/11/2027

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

**CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ**



0IGN37COCL4A3TKPSGH7K907VY9EBTSA

Data creació còpia:  
25/11/2024 13:52:58

Pàgina 8 de 12





<b>1.1.6 Procediment de resolució de queixes i reclamacions: fins a 3 punts</b>	Per a la comunicació de queixes/reclamacions ofereix els mètodes tradicionals (correu electrònic, centraleta, telèfon mòbil) i d'altres digitalitzats, disponibles 24h/365 dies. Es gestiona informàticament la resolució de queixes i reclamacions. Descriu els protocols d'atenció a les queixes i reclamacions habituals (per ex: dèficit de neteja d'un espai, manca puntual material fungible...)	<b>3</b>	Per a la comunicació de queixes/reclamacions ofereix els mètodes tradicionals (correu electrònic, centraleta, telèfon mòbil) i d'altres digitalitzats, disponibles 24h/365 dies. Es gestionen informàticament la resolució de queixes i reclamacions. També es defineix un protocol de seguiment i tancament de les incidències, que es farà en temps real.	<b>3</b>
<b>1.1.7 Procediment d'implantació del servei : fins a 2 punts</b>	En una primera fase es determinen els objectius tenint en compte directrius ambientals, de prevenció de riscos laborals, de recursos humans, de mitjans materials i formació inicial. En una fase següent es realitza la programació de tasques: amb un estudi previ del centre, planificació de neteges ordinàries i de fons, formació inicial específica per al lloc de treball. Posteriorment a inici del servei s'efectuarà control compliment servei. Inclou un quadre amb la planificació per la posada en marxa del contracte.	<b>2</b>	Per iniciar el servei proposa elaborar un pla de transició del servei de neteja, que consta de quatre fases: recopilació d'informació; transmissió d'informació; documentació de prevenció de riscos laborals i formació als treballadors; implantació del servei ( amb la programació tasques i rutes, anàlisi càrregues de treball freqüències, implantació del sistema informatitzat de control horari...) Inclou cronograma amb el calendari previst per la implantació del servei.	<b>2</b>
<b>1.1.8 Procediment de comunicació als treballadors de les tasques que han de fer: fins a 2 punts</b>	Es proposa un procediment per fases, primer el responsable de l'empresa elaborarà pla personalitzat amb els treballadors de les tasques a realitzar. Segon, implantació i formació als treballadors en el software de control i comunicació amb l'empresa. Les comunicacions es configuren en multiplicitats de suports (app, WhatsApp). Les comunicacions identifiquen específicament les urgències.	<b>2</b>	Reunió d'inici del supervisor/a amb els treballadors, valorant necessitats de cada operari i dotant de material, protocols i fitxes, adjunten models de fitxes. Comunicacions globals a la plantilla a través de reunions periòdiques tant presencials com virtuals, i comunicacions a través de l'app. Les comunicacions urgent es fan per via telemàtica.	<b>2</b>
<b>TOTAL PUNTS CRITERIS</b>		<b>29,00</b>		<b>29,50</b>



Doc.original signat per:  
Mireia Homs Corbera 21/11/2024

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web [csv.gencat.cat](http://csv.gencat.cat) fins al 25/11/2027

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

**CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ**



0IGN37COCL4A3TKPSGH7K907VY9EBTSA

Data creació còpia:  
25/11/2024 13:52:58

Pàgina 9 de 12



**4.2 Puntuació obtinguda per a cadascun dels lots:**

LOT	1.1.1 Neteja i manteniment de paviments: fins a 5 punts	1.1.2. Neteja i desinfecció dels lavabos: fins a 5 punts	1.1.3 Capacitat de reacció davant emergències: fins a 5 punts	1.1.4 Verificació de presència i assistència del personal i gestió de baixes: fins a 5 punts	1.1.5 Supervisió i control del servei: fins a 3 punts	1.1.6 Procediment de resolució de queixes i reclamacions: fins a 3 punts	1.1.7 Procediment d'implantació del servei : fins a 2 punts	1.1.8 Procediment de comunicació als treballadors: fins a 2 punts	TOTAL PUNTS	PUNTUACIÓ
<b>LOT 1</b>										
LD EMPRESA DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN SAU	4,5	5	5	5	3	3	2	2	29,5	30,00
<b>LOT 2</b>										
LA BRUIXA NETEGES GENERALS I MANTENIMENTS SL	4,5	4,5	5	5	3	3	2	2	29	29,49
LD EMPRESA DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN SAU	4,5	5	5	5	3	3	2	2	29,5	30,00
<b>LOT 3</b>										
LD EMPRESA DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN SAU	4,5	5	5	5	3	3	2	2	29,5	30,00
<b>LOT 4</b>										
LA BRUIXA NETEGES GENERALS I MANTENIMENTS SL	4,5	4,5	5	5	3	3	2	2	29	29,49
LD EMPRESA DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN SAU	4,5	5	5	5	3	3	2	2	29,5	30,00
<b>LOT 5</b>										
LA BRUIXA NETEGES GENERALS I MANTENIMENTS SL	4,5	4,5	5	5	3	3	2	2	29	29,49
LD EMPRESA DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN SAU	4,5	5	5	5	3	3	2	2	29,5	30,00



Doc.original signat per:  
Mireia Homs Corbera 21/11/2024

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web [csv.gencat.cat](http://csv.gencat.cat) fins al 25/11/2027

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

**CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ**



0IGN37COCL4A3TKPSGH7K907VY9EBTSA

Data creació còpia:  
25/11/2024 13:52:58

Pàgina 10 de 12



LOT 6	1.1.1 Neteja i manteniment de paviments: fins a 5 punts	1.1.2. Neteja i desinfecció dels lavabos: fins a 5 punts	1.1.3 Capacitat de reacció davant emergències: fins a 5 punts	1.1.4 Verificació de presència i assistència del personal i gestió de baixes: fins a 5 punts	1.1.5 Supervisió i control del servei: fins a 3 punts	1.1.6 Procediment de resolució de queixes i reclamacions: fins a 3 punts	1.1.7 Procediment d'implantació del servei : fins a 2 punts	1.1.8 Procediment de comunicació als treballadors: fins a 2 punts	TOTAL PUNTS	PUNTUACIÓ
LA BRUIXA NETEGES GENERALS I MANTENIMENTS SL	4,5	4,5	5	5	3	3	2	2	29,0	29,49
LD EMPRESA DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN SAU	4,5	5	5	5	3	3	2	2	29,5	30,00
<b>LOT 7</b>	<b>1.1.1 Neteja i manteniment de paviments: fins a 5 punts</b>	<b>1.1.2. Neteja i desinfecció dels lavabos: fins a 5 punts</b>	<b>1.1.3 Capacitat de reacció davant emergències: fins a 5 punts</b>	<b>1.1.4 Verificació de presència i assistència del personal i gestió de baixes: fins a 5 punts</b>	<b>1.1.5 Supervisió i control del servei: fins a 3 punts</b>	<b>1.1.6 Procediment de resolució de queixes i reclamacions: fins a 3 punts</b>	<b>1.1.7 Procediment d'implantació del servei : fins a 2 punts</b>	<b>1.1.8 Procediment de comunicació als treballadors: fins a 2 punts</b>	<b>TOTAL PUNTS</b>	<b>PUNTUACIÓ</b>
LA BRUIXA NETEGES GENERALS I MANTENIMENTS SL	4,5	4,5	5	5	3	3	2	2	29	29,49
LD EMPRESA DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN SAU	4,5	5	5	5	3	3	2	2	29,5	30,00
<b>LOT 8</b>	<b>1.1.1 Neteja i manteniment de paviments: fins a 5 punts</b>	<b>1.1.2. Neteja i desinfecció dels lavabos: fins a 5 punts</b>	<b>1.1.3 Capacitat de reacció davant emergències: fins a 5 punts</b>	<b>1.1.4 Verificació de presència i assistència del personal i gestió de baixes: fins a 5 punts</b>	<b>1.1.5 Supervisió i control del servei: fins a 3 punts</b>	<b>1.1.6 Procediment de resolució de queixes i reclamacions: fins a 3 punts</b>	<b>1.1.7 Procediment d'implantació del servei : fins a 2 punts</b>	<b>1.1.8 Procediment de comunicació als treballadors: fins a 2 punts</b>	<b>TOTAL PUNTS</b>	<b>PUNTUACIÓ</b>
LA BRUIXA NETEGES GENERALS I MANTENIMENTS SL	4,5	4,5	5	5	3	3	2	2	29	29,49
LD EMPRESA DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN SAU	4,5	5	5	5	3	3	2	2	29,5	30,00
<b>LOT 9</b>	<b>1.1.1 Neteja i manteniment de paviments: fins a 5 punts</b>	<b>1.1.2. Neteja i desinfecció dels lavabos: fins a 5 punts</b>	<b>1.1.3 Capacitat de reacció davant emergències: fins a 5 punts</b>	<b>1.1.4 Verificació de presència i assistència del personal i gestió de baixes: fins a 5 punts</b>	<b>1.1.5 Supervisió i control del servei: fins a 3 punts</b>	<b>1.1.6 Procediment de resolució de queixes i reclamacions: fins a 3 punts</b>	<b>1.1.7 Procediment d'implantació del servei : fins a 2 punts</b>	<b>1.1.8 Procediment de comunicació als treballadors: fins a 2 punts</b>	<b>TOTAL PUNTS</b>	<b>PUNTUACIÓ</b>
LA BRUIXA NETEGES GENERALS I MANTENIMENTS SL	4,5	4,5	5	5	3	3	2	2	29	29,49
LD EMPRESA DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN SAU	4,5	5	5	5	3	3	2	2	29,5	30,00



Doc.original signat per:  
Mireia Homs Corbera 21/11/2024

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web [csv.gencat.cat](http://csv.gencat.cat) fins al 25/11/2027

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

**CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ**



0IGN37COCL4A3TKPSGH7K907VY9EBTSA

Data creació còpia:  
25/11/2024 13:52:58

Pàgina 11 de 12

LOT 10	1.1.1 Neteja i manteniment de paviments: fins a 5 punts	1.1.2. Neteja i desinfecció dels lavabos: fins a 5 punts	1.1.3 Capacitat de reacció davant emergències: fins a 5 punts	1.1.4 Verificació de presència i assistència del personal i gestió de baixes: fins a 5 punts	1.1.5 Supervisió i control del servei: fins a 3 punts	1.1.6 Procediment de resolució de queixes i reclamacions: fins a 3 punts	1.1.7 Procediment d'implantació del servei : fins a 2 punts	1.1.8 Procediment de comunicació als treballadors: fins a 2 punts	TOTAL PUNTS	PUNTUACIÓ
LA BRUIXA NETEGES GENERALS I MANTENIMENTS SL	4,5	4,5	5	5	3	3	2	2	29	29,49
LD EMPRESA DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN SAU	4,5	5	5	5	3	3	2	2	29,5	30,00

Subdirectora General d'Organització i Serveis  
Barcelona, a la data de la signatura electrònica



Doc.original signat per:  
Mireia Homs Corbera 21/11/2024

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web [csv.gencat.cat](http://csv.gencat.cat) fins al 25/11/2027

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

**CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ**



0IGN37COCL4A3TKPSGH7K907VY9EBTSA

Data creació còpia:  
25/11/2024 13:52:58

Pàgina 12 de 12