

INFORME TÈCNIC DE VALORACIÓ DEL SOBRE B RELATIU A CRITERIS D'ADJUDICACIÓ SUBJECTES A JUDICI DE VALOR EN RELACIÓ A L'EXPEDIENT PEL: *Servei de neteja de les dependències ICO Girona a l'edifici annex de l'Hospital Josep Trueta (CP-2024-24)*

1. ANTECEDENTS

En data 8 de setembre de 2024 els membres de la Mesa de Contractació van procedir a l'obertura dels Sobres A refent a la documentació administrativa, havent-se trobat incidències i quedant les mateixes resoltes, admetent-se a la licitació el següent licitador:

- **SERVEO SERVICIOS AUXILIARES, S.A.**
- **BRÓCOLI, S.L.**

En data 14 de setembre de 2024 els membres de la Mesa de Contractació van procedir a l'obertura del Sobre B documentació tècnica de les citades empreses.

El present document té com objectiu verificar el compliment dels requeriments tècnics mínims previstos als plecs de prescripcions tècniques i valorar les propostes tècniques presentades per al procediment obert per la contractació del **CP-2024-24 Servei de neteja de les dependències ICO Girona a l'edifici annex de l'Hospital Josep Trueta**.

Amb caràcter previ a la valoració de les ofertes presentades, s'ha verificat el compliment dels requeriments tècnics mínims previstos als plecs que regulen la licitació per part dels licitadors.

2. CRITERIS DE VALORACIÓ SOTMESOS A JUDICI DE VALOR PREVISTOS LA LICITACIÓ (FINS A 40 PUNTS)

2.1. Projecte de treball i organització del servei: (puntuació màxima de 8 punts)

Es valorarà la qualitat del projecte de treball i organització del servei, valorant-se el grau de precisió i completesa de la descripció de l'organització del servei, amb expressió de les freqüències de les operacions i dels mitjans humans i la seva descripció al detall de les tasques a realitzar, tot en relació als espais reals a actuar i respectant les exigències derivades de la definició del nivell de risc definits en el PPT. Cal especificar la descripció de tasques, descripció de neteges per a cada espai amb les freqüències dels elements a netejar, distribució de llocs de treball i el nombre d'hores de netejador/a dedicades setmanalment (de dilluns a diumenge) a cadascuna de les zones definides en els plànols de risc del PPT. En tot cas, l'assignació dels recursos humans respectarà els drets laborals establerts en normes legals i convenis.

2.2. Equip humà de comandament afecte al contracte: (puntuació màxima de 8 punts)

Es valorarà la qualitat de la proposta d'equip humà ofert que integra l'organització i de comandament afecte al desenvolupament del contracte, així com el seu percentatge



de dedicació al contracte prenent en consideració des dels encarregats/encarregades amb dedicació exclusiva als centres (definites per torns) fins als supervisors i coordinadors que eventualment donin suport i supervisin l'organització i qualitat del servei, que seran alhora els interlocutors amb l'ICO. Aquesta cadena de comandament s'explicitarà fins al càrrec de director/gerent sectorial amb comandament a la zona. Per a cada persona es detallarà la seva formació, titulació i experiència en el càrrec, així com les atribucions assignades per l'empresa. També designarà el Responsable del contracte.

Es valorarà, la qualitat de la proposta pel que fa principalment a:

- a) un grup de treball amb una qualificació més elevada, d'acord amb les necessitats del servei (fins a 4 punts), i
- b) la dedicació en hores en el centre (fins a 4 punts).

2.3. Tecnificació dels treballs de neteja i desinfecció: (puntuació màxima de 8 punts)

Es valorarà la qualitat de les característiques tècniques dels productes, eines i materials a utilitzar i oferts en la prestació dels serveis. Tota aquesta informació es completarà amb les fitxes tècniques corresponents. S'haurà d'especificar aquelles màquines que tindran una dedicació exclusiva al contracte així com aquelles que, sota petició de l'ICO, s'aportin de manera extraordinària; valorant el temps de reacció.

Es valorarà, la qualitat de la proposta pel que fa, principalment a :

- a) productes, eines i materials designats al contracte de manera fixa, d'acord amb les necessitats del servei (fins a 4 punts) i
- b) temps de resposta per a l'aportació de maquinaria especial sota petició de l'ICO (màquina de UVC, rotatives, nebulitzadors, ...) (fins a 4 punts).

2.4. Pla de contingències i de gestió de les incidències: (puntuació màxima de 5 punts)

Es valorarà la qualitat del Pla de resolució de contingències (baixes o absentisme laborals, reforços, etc) que es pugui produir en un moment donat, valorant la sobretot la qualitat i rapidesa en la resposta (fins a 2,5 punts).

Per altra banda es valorarà el sistema de comunicació d'incidències i la proposta de resolució per assegurar una mínima afectació al servei (fins a 2,5 punts).

Es valorarà la concreció i claredat i adequació de les solucions previstes i la seva adaptació a les necessitats del centre.

2.5. Sistema de qualitat de l'empresa: (puntuació màxima de 4 punts)

Es valorarà la qualitat del Pla de qualitat específic pel centre, derivat del Sistema de control de la qualitat de l'empresa que pugui tenir implantat, amb indicació de tots els elements que l'integren: tipus de control, freqüència, KPI's, accions correctores, etc. Es valorarà el desenvolupament, detall i adequació de les determinacions del Pla de qualitat a les necessitats del centre.



2.6. Pla de formació en tasques de neteja i organització del treball: (puntuació màxima de 3 punts)

Es valorarà principalment l'oferta formativa (NO s'indicarà el nombre d'hores de formació per treballador, ja que és un criteri d'adjudicació subjecte a judici de valor. La seva inclusió al sobre B serà motiu d'exclusió); els recursos tecnològics assignats a la formació; i les solucions personalitzades als treballadors del servei.

2.7. Propostes de increment de qualitat del servei: (puntuació màxima 4 punts)

- Propostes que contribueixin a millorar la imatge del servei en zones comunes (fins 2 punts):

Es valorarà principalment les propostes que contribueixin a millorar la imatge del servei als espais comuns, així com el sistema de verificació i seguiment proposat.

- Propostes que contribueixin a millorar la gestió del reciclatge (fins a 2 punts):

Es valorarà principalment les propostes que contribueixin a millorar la gestió del reciclatge, així com el sistema de verificació i seguiment proposat.

Sistema de puntuació dels criteris d'adjudicació subjectes a judici de valor:

Efectuada la valoració de les ofertes segons els criteris anteriorment indicats, en cas que una o varies ofertes superin el lílndar del 80% de la puntuació prevista per a cada criteri susceptible de judici de valor, s'aplicarà la següent fórmula a cada una de les ofertes a efectes de determinació de la seva puntuació:

$$\text{Pop} = P \times \text{VTop} / \text{VTmv}$$

On:

Pop= Puntuació d'oferta a puntuar

P= Puntuació del criteri o subcriteri

VTop= Valoració tècnica de l'oferta que es puntua.

VTmv=Valoració tècnica de l'oferta Millor Valorada.

Si, efectuada la valoració de les ofertes, cap oferta supera a tots els criteris el 80% de puntuació prevista, no s'aplicarà la fórmula indicada i les ofertes obtindran la puntuació resultant de la valoració inicialment realitzada.

(Els criteris d'adjudicació automàtics i subjectes a judici de valor s'ajusten al previst a la Directriu 1/2020 d'aplicació de fórmules de valoració i puntuació de les proposicions econòmica i tècnica de la Direcció General de Contractació Pública de la Generalitat de Catalunya).

3. VALORACIÓ DE LES OFERTES PRESENTADES (FINS A 40 PUNTS)**3.1. Projecte de treball i organització del servei:** (puntuació màxima de 8 punts)

A continuació es detalla la puntuació obtinguda per cadascuna de les propostes analitzades en aquest àmbit:



Criteri	SERVEO SERV. AUX.	BROCOLI
1. Projecte de treball i organització del servei	7	3,5

SERVEO SERVICIOS AUXILIARES, S.A.

En la seva oferta exposa:

Cada espai, ja sigui despatxos, àrees administratives o banys, compta amb una descripció detallada de les tasques de neteja i els elements implicats. S'indiquen els minuts necessaris per a la seva realització, tot i que les forquilles de temps presentades són àmplies, la qual cosa dificulta la comprensió precisa de l'organització del servei.

En relació amb les tasques, s'aporta una explicació detallada dels diferents tipus de neteja a realitzar. Les freqüències establertes són conformes als requisits definits en el Plec de Prescripcions Tècniques (PPT).

Els procediments de neteja descrits proporcionen una metodologia per a cadascuna de les accions de neteja, tot i que es limiten a una explicació general, sense aprofundir excessivament en els detalls.

Respecte a l'organització del Servei, es presenta un inventari complet de les estances, incloent-hi el metratge corresponent; cada espai està classificat segons el seu nivell de risc (baix o mitjà), amb una estimació del rendiment teòric i la freqüència definida en el PPT. Això permet calcular el temps necessari per a la neteja de cadascuna de les estances. A més, s'organitzen i distribueixen les càrregues de treball entre els treballadors, especificant itineraris i horaris setmanals per a cada empleat. Aquestes dades estan estretament relacionades amb les zones definides en el PPT, assegurant una planificació clara i efectiva del servei.

Valoració:

Es valora correctament tant les freqüències descrites i el compliment del PPT com la descripció de les tasques ja que es consideren també adequades.

Els procediments de neteja són bàsics i es troba a faltar un detall d'execució.

Es valora molt positivament l'estudi del servei amb el càlcul i la justificació de l'organització del mateix. Per a tenir un increment en la qualitat en el servei actual cal estudiar com està estructurat partint des de zero. La proposta descrita en la memòria tècnica descriu en detall els temps necessaris per a la correcta neteja de cada espai, respectant les freqüències marcades en el plec. La proposta permet assegurar que les càrregues de feina son assumibles pels treballadors i realitzables amb la dotació actual de personal.

BROCOLI, S.L.



En la seva oferta exposa:

Es descriuen les tasques i els elements implicats per a cada tipus d'espai (despatxos, àrees administratives, banys, etc.) i s'indiquen els minuts necessaris per a la seva neteja. Tanmateix, les forquilles de temps són molt àmplies, fet que genera manca de claredat sobre l'organització del servei. Les freqüències establertes compleixen amb els requeriments del Plec de Prescripcions Tècniques (PPT).

Els procediments de neteja inclouen informació sobre la metodologia, maquinària, productes utilitzats, materials i la descripció de les tasques. Aquests descriuen els passos bàsics i seqüencials necessaris per a cada procediment. No obstant això, s'observen mancances en tasques comunes a tots els espais que no han estat incloses, com ara: la neteja de lluminàries, neteja de reixes de ventilació i difusors, neteja de punts de contacte freqüent. A més, s'identifiquen diversos errors entre les tasques descrites i els elements associats, com per exemple: la "reposició de material" vinculada erròniament a una nevera.

Respecte a l'organització del Servei no es detalla el nombre d'estances assignades a cada tipologia d'espai; no s'explica com es calcula el servei en funció dels espais, tipologia i rendiments. El disseny del servei es basa exclusivament en el càlcul teòric presentat en el PPT, sense cap procés de validació. Finalment, es detecta un error en l'assignació del personal segons el nivell de risc: s'ha assignat el treballador 4 a una zona considerada de risc alt a l'ICO, quan en el PPT s'especifica que no existeixen zones de risc alt.

Valoració:

Es valora correctament tant les freqüències descrites i el compliment del PPT com la descripció de les tasques ja que es consideren també adequades.

Els procediments de neteja són clars i detallats, tot i que s'inclou el procés d'escombrat que no està permès en les dependències de l'ICO.

Es troben diferents errors que en les descripcions de tasques. Tampoc es troba cap justificació de la càrrega de feina del personal; sí que es detalla el temps de neteja dels espais i la seva freqüència (diària, setmanal,...) però en cap cas es presenta el detall de les tasques del personal que assegurin que es poden realitzar totes les tasques descrites. Aquest estudi és un punt clau en la valoració, tal i com s'especifica en la descripció dels punts a valorar en aquest criteri, i es considera essencial per assegurar que la proposta presentada ha sigut estudiada i es pot dur a terme; la manca del mateix impedeix donar-nos seguretat sobre la viabilitat d'execució de la proposta.

3.2. Equip humà de comandament afecte al contracte: (puntuació màxima de 8 punts)

A continuació es detalla la puntuació obtinguda per cadascuna de les propostes analitzades en aquest àmbit:



Criteri	SERVEO SERV. AUX.	BROCOLI
2. Equip humà de comandament afecte al contracte	7	2,5
a) un grup de treball amb una qualificació més elevada, d'acord amb les necessitats del servei (fins a 4 punts)	3,5	2,5
b) la dedicació en hores en el centre (fins a 4 punts)	3,5	0

SERVEO SERVICIOS AUXILIARES, S.A.

En la seva oferta exposa:

a) Grup de treball

S'aporta una estructura organitzativa principal per al desenvolupament del servei amb els següents actors:

- o Responsable d'equip: Es defineixen breument les seves funcions. S'especifica que hi haurà presència en tots els torns.
- o Encarregat: (E.R) Es defineixen les seves funcions respecte el contracte. S'especifica la seva experiència en aquesta posició.
- o Cap/gestor/responsable del servei/contracte: (D.V.) Es defineixen les seves funcions respecte el contracte. S'especifica la seva experiència en aquesta posició i la seva titulació acadèmica.
- o Gerent del servei: (E.S.) Es defineixen les seves funcions respecte el contracte. S'especifica la seva experiència en aquesta posició i la seva titulació acadèmica.

S'aporta una estructura organitzativa de suport amb presència discontinua al servei, es detallen les funcions de cada departament. Els responsables aportats són:

- o Tècnic de Prevenció de Riscos Laborals
- o Responsable de Departament de Gestió de Qualitat i Medi ambient
- o Responsable de formació

S'aporta una estructura organitzativa de suport sense presència física al servei, però amb participació indirecta al servei. Aquests llocs són:

- o Direcció Regional Nord
- o Delegat d'àrea de Catalunya
- o Director d'Organització i Recursos Humans
- o Directora de Qualitat i Medi Ambient
- o Director de Desenvolupament i Operacions

b) Dedicació en hores

- o Responsables d'equips: 24 / 7 en el servei de l'H. Josep Trueta
- o Encarregats: 12 hores / setmana al contracte, estan un total de 40 hores / setmana al servei de l'H. Josep Trueta.
- o Cap/gestor de servei: 36 hores / setmana al servei del H. Josep Trueta
- o Gerent del servei: 2 hores / setmana al servei del H. Josep Trueta

Valoració:

a) Grup de treball



Es valora correctament l'estructura proposada de servei directe; així com les funcions, experiència i titulacions del personal descrit. Igualment es considera correcta i adequada -sense assolir el màxim nivell- l'estructura de suport amb presència discontinua i indirecta.

Es valora molt positivament la designació d'un responsable d'equip per a que cada torn permeten una coordinació eficient del personal, fer un seguiment de la qualitat, gestionar els imprevistos que puguin anar sorgint.

b) Dedicació en hores

La presència constant dels responsables d'equips en tots els torns és valorada molt positivament, ja que contribueix a garantir una supervisió eficaç i a mantenir un alt nivell de qualitat en els processos.

També es destaca de manera positiva i adequada la dedicació de l'encarregat i del cap de servei, que ha de permetre desenvolupar perfectament les tasques de coordinació, supervisió i comunicació, la seva presència permanent en l'Hospital Josep Trueta és una pràctica especialment positiva per la seva proximitat.

Finalment, la dedicació del gerent de servei també és valorada positivament, ja que es percep com un element clau per al bon funcionament del servei.

BROCOLI, S.L

En la seva oferta exposa:

a) Grup de treball

S'aporta una estructura organitzativa principal per al desenvolupament del servei amb els següents actors:

- o Encarregat: tot i que en una part de la proposta es manifesta un responsable amb dedicació exclusiva per supervisar totes les franges, en el detall de posicions no s'especifica cap persona ni posició ni la seva descripció en l'estructura directe del servei.
- o Supervisora: (Y.O.) Es defineixen les seves funcions respecte el contracte; es detalla cronològicament les posicions i responsabilitats ocupades. No s'especifica quina titulació acadèmica té.
- o Administrativa operacions: (C.V.) Es defineixen les seves funcions respecte el contracte; es detalla cronològicament les posicions i responsabilitats ocupades, tant en l'actual posició com en les anteriors.
- o Cap/gestor/responsable del servei/contracte: (A.R.) Es defineixen les seves funcions respecte el contracte; es troba a faltar un detall cronològic de les posicions i responsabilitats ocupades. No s'especifica quina titulació acadèmica té. En el PPT es demana una titulació universitària corresponent a diplomatura o assimilable.

S'aporta una estructura organitzativa de suport i es detallen les funcions de cada departament. Els departaments descrits són:

- o Departament tècnic
- o Recursos Humans i formació
- o Departament de Qualitat i Medi ambient



- o Prevenció de Riscos Laborals

b) Dedicació en hores

- o Encarregats: no s'especifica
- o Supervisora: no s'especifica
- o Administrativa: no s'especifica
- o Cap de servei: no s'especifica

Valoració:**a) Grup de treball**

Es valora negativament la manca d'un encarregat de centre amb presència física al mateix, ja que aquesta absència dificulta una supervisió més directa i una millor coordinació. Tampoc es contemplen responsables d'equip, figura que ajuda a assegurar la coordinació, supervisió de l'equip i el compliment de la qualitat en moments en que l'encarregat no està present.

Per altra banda, les funcions i experiència del supervisor es valoren positivament, ja que la seva tasca s'ha mostrat eficient en el desenvolupament de les activitats.

També es destaca de manera negativa la manca de titulació acadèmica del responsable del contracte, tal com s'especifica en el punt 7.1 del PPT, fet que podria afectar la seva capacitat per gestionar adequadament el servei.

Finalment, es valora positivament i es considera adequada l'estructura de suport, ja que proporciona les eines i recursos necessaris per a un funcionament òptim.

b) Dedicació en hores

No es presenta el detall de dedicació de l'equip de comandament, fet que impedeix una valoració adequada de la proposta presentada. La manca d'aquesta informació essencial dificulta l'avaluació precisa de la seva capacitat de gestió i organització, així com de l'eficàcia dels recursos humans assignats al projecte. En conseqüència, no es pot procedir a l'anàlisi de la seva proposta de manera efectiva, i per tant, no se li atorga cap punt en aquesta àrea específica.

3.3. Tecnificació dels treballs de neteja i desinfecció: (puntuació màxima de 8 punts)

A continuació es detalla la puntuació obtinguda per cadascuna de les propostes analitzades en aquest àmbit:

Criteri	SERVEO SERV. AUX.	BROCOLI
3. Tecnificació dels treballs de neteja i desinfecció	7,5	4,5



a) productes, eines i materials designats al contracte de manera fixa, d'acord amb les necessitats del servei (fins a 4 punts)	3,5	2,5
b) temps de resposta per a l'aportació de maquinaria especial sota petició de l'ICO (màquina de UVC, rotatives, nebulitzadors, ...) (fins a 4 punts)	4	2

SERVEO SERVICIOS AUXILIARES, S.A.

En la seva oferta exposa:

a) productes, eines i materials

Referent a productes de neteja d'ús general: s'aporta un llistat de productes per a la prestació del servei segons superfície a netejar, sent-ne els principals: paviments, laminats plàstics, vidres, enrajolats ceràmics, acer inoxidable.

Referent a productes de neteja d'ús específic: s'aporta un llistat de productes per a la prestació del servei segons tipologia de producte, sent-ne els principals: decapant, abrillantador, desinfectant, desincrustant, rentavaixelles, moquetes, vidres i desembussador.

Referent a productes consumibles, es destaquen: sabó rentamans, paper higiènic i eixugamans i bosses per escombraries.

Tots aquests productes tenen disponibilitat de reposició en emergència en 30 min.

Referent a eines pel servei, s'aporta un llistat d'eines, les principals són: sistema de tiràs Trilogy amb tots els accessoris, mopes, baietes, cubells i galledes, dron (neteja de vidres) i carros de neteja.

En quant a maquinària, s'aporta un llistat de màquines fixes al centre de treball, principalment en destaquen:

- o Aspiradors amb filtre Hepa: 3 unitats. Vida útil inferior a 10 anys.
- o Fregadora de conductor assegut: 1 unitat (durant 8 hores al dia)
- o Màquina de polit: Mono disc de 510 mm d'ample de treball i gir de 154 rpm: 1 unitat
- o Màquina de pressió d'aigua: 1 unitat

b) Temps de resposta

Per a tenir també el servei de neteja de l'H. Josep Trueta asseguruen tenir una resposta com a màxim en 5 min d'almenys un dels següents elements: fregadora elèctrica, màquina de polit, carro motoritzat, màquina UV per desinfecció de sales i habitacions, aspirador amb filtre Hepa, aspirador pols / aigua i màquina de pressió d'aigua.

Per al següent llistat de maquinaria es comprometen a tenir en menys de 2 hores un recanvi, entre d'altres, aspiradors de pols, motxilla aspirador mixt, hidronetejadora, màquines escombradores, màquina fregadora, diferents rotatives, generador de vapor i bufador elèctric

Valoració:

a) productes, eines i materials

Es valora correctament el llistat de productes descrit, considerant que són adequats i necessaris per garantir el compliment del servei. De la mateixa manera, el llistat d'eines presentades també es considera adequat, essencial, per a l'execució del servei de manera òptima.

El parc de maquinària presentat es valora molt positivament, ja que es considera no només adequat, sinó també més que suficient per cobrir les necessitats del servei de manera eficient. Destaquem que, en comparació numèrica i en tipus, les màquines de Serveo són millors que les de la resta d'ofertes. Per exemple, Serveo presenta tres aspiradors de filtre Hepa, mentre que Bròcoli només en presenta un. Pel que fa a la màquina polidora, es consideren equivalents en les dues ofertes, però la fregadora de Serveo és superior a la de Bròcoli, que no es presenta cap.

b) Temps de resposta

Es valora molt positivament la gran quantitat i varietat de maquinària disponible en un temps molt curt, amb una resposta immediata de només 5 minuts. Aquest aspecte és especialment destacat per la inclusió d'una màquina UV portàtil per a casos excepcionals, la qual cosa aporta gran flexibilitat i eficiència. També es considera molt positiu que la maquinària estigui disponible en el termini màxim de dues hores, oferint una resposta ràpida i eficaç per a la resolució de les necessitats.

En comparació amb la resta d'ofertes, l'oferta de Serveo destaca de manera clara per sobre de les altres, no només per la rapidesa en la disponibilitat d'equips en 5 minuts, sinó també per la quantitat i varietat de maquinària disponible en menys de dues hores.

BROCOLI, S.L.

En la seva oferta exposa:

a) Productes, eines i materials

Referent a productes de neteja d'ús específic: s'aporta un llistat de productes per a la prestació del servei segons tipologia de producte, sent-ne els principals: detergent amb desinfectant, detergent sense desinfectant, desengreixant, desincrustant, producte anticalç, decapant Alcalí, abrillantador per terratzo, cera antiestàtica, netejador de vidres i hipoclorit sòdic / Amoni quaternari / Alcohol 70%.

Referent a productes consumibles, es destaquen: sabó rentamans, paper higiènic i eixugamans i bosses per escombraries.

Tots aquests productes tenen disponibilitat de reposició en emergència en 30 min.

Referent a eines pel servei, s'aporta un llistat d'eines, les principals són: escombres, raspalls, fregones, esponges, rascadors, polvoritzadors, cubells i galledes, espàtules, netejavidres, pals telescòpics, mulladors, assecadors de goma, escales, plataforma elevadora (neteja de vidres) i carros de neteja.

En quant a maquinària, s'aporta un llistat de màquines fixes al centre de treball, principalment en destaquen:

- o Aspirador amb filtre HEPA: 1 unitat.
- o Màquina de polit: Mono disc de 430mm d'amplada de treball i gir de 150 rpm. 1 unitat.



- o Nebulitzador: 1 unitat. **No es considera adequat.**
- o Maquina UVC per a desinfecció de l'aire: 1 unitat.

També es menciona l'aportació de dispensadors de gel hidroalcohòlic: no es valora per estar fora de l'objecte del contracte.

b) Temps de resposta

Es presenten els següents equips amb els temps de resposta:

- Aspirador amb filtre HEPA: entre 24 i 72 hores.
- Maquina de polit: entre 24 i 72 hores.
- Maquina UVC per a desinfecció de l'aire: entre 3 i 4 setmanes.

Valoració:

a) productes, eines i materials

Es valora positivament el llistat de productes presentats, considerant-los adequats i necessaris per garantir el compliment del servei. D'una manera similar, el llistat d'eines descrites es considera adequat i imprescindible per a l'execució eficient del servei.

No obstant això, es valora negativament la proposta d'utilitzar escombres i raspalls, ja que, segons el punt 4.1 del PPT, s'especifica la prohibició de fer servir qualsevol estri que pugui aixecar pols, fet que contradiu aquesta proposta.

En relació al parc de maquinària presentat, es considera molt ajustat en diversitat i quantitat, amb només un aspirador i una màquina polidora, fet que pot dificultar el compliment òptim del servei. Es valora que, en comparació numèrica i tipològica, l'oferta de Serveo és superior a la de Bròcoli. Així, Serveo presenta tres aspiradors de filtre Hepa, mentre que Bròcoli només n'ofereix un. Pel que fa a la màquina polidora, es consideren equivalents en ambdues ofertes, però Serveo proposa una fregadora, mentre que Bròcoli no la presenta.

Es considera positivament la proposta de la màquina UVC per a la desinfecció de l'aire, tot i que per a la tipologia de l'espai pot ser de difícil instal·lació.

A més, no es considera adequada la utilització de la nebulitzadora per a l'ICO, ja que no s'ajusta a les necessitats del servei.

b) Temps de resposta

Es valora negativament el temps de resposta per a la substitució de les màquines dedicades al contracte, com l'aspirador i la polidora, ja que aquest temps de resposta oscil·la entre 24 i 72 hores, fet que pot afectar la continuïtat i eficiència del servei.

A més, es considera negativament la manca de maquinària extra per a possibles incidències o necessitats imprevistes, la qual cosa podria generar problemes en situacions d'urgència o de fallada d'equip.

3.4. Pla de contingències i de gestió de les incidències: (puntuació màxima de 5 punts)

Es valorarà la qualitat del Pla de resolució de contingències (baixes o absentisme laborals, reforços, etc) que es pugui produir en un moment donat, valorant la sobretot la qualitat i rapidesa en la resposta (fins a 2,5 punts).



Per altra banda es valorarà el sistema de comunicació d'incidències i la proposta de resolució per assegurar una mínima afectació al servei (fins a 2,5 punts).

Es valorarà la concreció, claredat i adequació de les solucions previstes i la seva adaptació a les necessitats del centre.

Criteri	SERVEO SERV. AUX.	BROCOLI
4. Pla de contingències i de gestió de les incidències	4,5	2,5
Pla de resolució de contingències (baixes o absentisme laborals, reforços, etc) (fins a 2,5 punts)	2,5	1,5
Sistema de comunicació d'incidències i la proposta de resolució) (fins a 2,5 punts)	2	1

SERVEO SERVICIOS AUXILIARES, S.A.

En la seva oferta exposa:

- Per tal de gestionar les contingències relacionades amb el personal, es proposa la creació d'un pla de contingències específic per a l'ICO i l'IDI. Aquest pla identificarà possibles escenaris i solucions, amb l'objectiu de garantir una coordinació adequada i una assignació clara de responsabilitats. Addicionalment, es garantirà el correcte funcionament del software de gestió de persones, que permetrà detectar el personal que no ha fitxat dins l'horari establert i activar els plans previstos.
També es contempla la creació d'una bossa de treballadors de suport per reforçar els equips segons sigui necessari, així com l'aplicació d'una política de redistribució del personal en funció de les prioritats i criticitats de cada espai. En cas de baixes imprevistes que no es puguin cobrir amb personal del centre, s'estableix una cobertura màxima en un termini de dues hores.
- Pel que fa a la gestió d'incidències, es proposa un protocol que detalli els diferents tipus d'incidències, els temps de reacció i d'actuació. Per a això, s'utilitzarà un software específic per al registre i seguiment d'incidències. La comunicació sobre aquestes podrà realitzar-se mitjançant el mateix software, per telèfon o per correu electrònic, i serà avaluada per la persona encarregada del servei. Les incidències seran classificades segons la seva gravetat per tal de gestionar-les de manera adequada. En el cas d'incidències urgents, es garanteix un temps màxim de resposta de 30 minuts, gràcies a la presència de personal al centre.

Valoració:

- Pel que fa a la resolució de contingències relacionades amb el personal, es valora positivament la implementació d'un sistema de control sobre l'horari de fitxatge, que permet una reacció immediata davant possibles incidències. També es considera molt encertada la creació d'un pla previ que identifiqui possibles escenaris i estableixi solucions concretes.
Així mateix, es destaca favorablement la proposta de garantir cobertures amb personal propi de manera immediata i, en un màxim de dues hores, amb personal



extern al centre; igualment es valora positivament la creació d'una bossa de treballadors de suport, també en línia amb el model dels altres licitadors.

- En relació amb la gestió d'incidències, es considera un punt fort establir un temps de resposta màxim de 30 minuts per a les incidències urgents. També es valora positivament l'ús d'un software específic per al seguiment de les incidències. No obstant això, es troba a faltar que el software inclogui la descripció dels motius de les incidències i les accions de millora necessàries per evitar-ne la repetició.

BROCOLI, S.L.

En la seva oferta exposa:

- Per a la resolució de contingències relacionades amb el personal, es planteja la creació d'una bossa de treballadors de suport, que permeti disposar de recursos addicionals en cas de necessitat. A més, s'estableix una política de redistribució del personal en funció de les prioritats i les criticitats de cada espai, assegurant una gestió eficient dels recursos disponibles. En situacions de baixes imprevistes que no es puguin cobrir amb personal del centre, es garanteix una cobertura màxima en un termini de dues hores.
- Pel que fa a la gestió d'incidències, es proposa que la comunicació es realitzi mitjançant telèfon o correu electrònic, amb una valoració posterior per part de la persona encarregada del servei. També s'implementarà un sistema de monitorització que permeti generar informes periòdics sobre les incidències registrades, incloent-hi el temps de resposta i les solucions aplicades. Tanmateix, no s'especifica un temps màxim de resposta per a aquestes situacions.

Valoració:

- Pel que fa a la resolució de contingències relacionades amb el personal, es valora positivament la proposta de garantir cobertures immediates amb personal propi i assegurar una reacció en un màxim de dues hores amb personal extern al centre; així mateix, es considera un encert la creació d'una bossa de treballadors per reforçar els equips quan sigui necessari, també en línia amb el model dels altres licitadors.
Es troba a falta la proposta específica de disposar un pla de contingències previ que permeti anticipar possibles escenaris crítics i establir mesures efectives per garantir una resposta ràpida i coordinada.
- En relació amb la gestió d'incidències, es detecten aspectes millorables. Es considera un punt negatiu que la gestió i valoració de les incidències recaigui en una persona que habitualment no està present al centre de treball, ja que això pot dificultar una resposta àgil i efectiva. Pel que fa al sistema de monitorització, es constata que les dades recollides són molt bàsiques, i es troba a faltar una anàlisi més detallada, incloent-hi els motius de les incidències i propostes concretes de millora per evitar-ne la repetició.

3.5. Sistema de qualitat de l'empresa: (puntuació màxima de 4 punts)

Es valorarà la qualitat del Pla de qualitat específic pel centre, derivat del Sistema de control de la qualitat de l'empresa que pugui tenir implantat, amb indicació de tots els



elements que l'integren: tipus de control, freqüència, KPI's, accions correctores, etc. Es valorarà el desenvolupament, detall i adequació de les determinacions del Pla de qualitat a les necessitats del centre.

Criteri	SERVEO SERV. AUX.	BROCOLI
5. Sistema de qualitat de l'empresa (fins a 4 punts)	4	1

SERVEO SERVICIOS AUXILIARES, S.A.

En la seva oferta exposa:

Implantació d'un pla de qualitat amb un software de gestió de la qualitat, ubicat en el núvol, que:

- Permet la gestió d'incidències en línia.
- Permet una disseny de rutes del personal i procediments i protocols segons zones de risc.
- Permet control horari del personal.
- Permet tenir uns indicadors de control del servei (proposta de fins 22 indicadors) els principals serien: % realització de neteges programades, % realització de neteges a demanda dins el temps establert, % retirada de residus segons temps establerts, % ubicació i etiquetatge dels residus, % de l'estat de contenidors de residus, % controls microbiològics segons planificació, % uniformitat i identificació del personal, % compliment de PRL per a productes de neteja, nº de reclamacions per manca de consumibles, % compliment en temps de resposta per reposició de consumibles, % compliment de neteja en terres mitjançant luminescència, control de maquinaria adscrita al servei, resultat d'enquestes favorables a usuaris externs, resultat d'enquestes favorables a usuaris interns, reclamacions dels usuaris.

S'especifica els diferents controls periòdics que es duren a terme durant el contracte, es descriu tant l'acció que es realitzarà com el responsable i periodicitat del control. Es defineix un sistema de puntuació en funció del resultats dels diferents controls fent una proposta de valors llindars per validar acceptable el nivell de neteja.

S'explica com s'apliquen i gestionen les accions correctores derivades d'una valoració "no favorable" de la neteja.

S'explica també l'aportació del servei de qualitat propi de Serveo en el sistema de qualitat proposat per a aquesta licitació.

Valoració:

Es valora positivament la incorporació d'un software específic per a la gestió del servei, així com les diverses opcions disponibles per al control de la qualitat.

També es destaca molt favorablement l'explicació detallada del sistema de qualitat que es vol implementar, amb una descripció clara de les accions a realitzar, els responsables assignats i les tasques previstes.



Finalment, es considera molt positiva la inclusió d'un alt nombre i diversificació d'indicadors que permetran un seguiment exhaustiu del servei, la qualitat del mateix, permetent identificar àrees de millora i assegurar els estàndards establerts.

BROCOLI, SL.

En la seva oferta exposa:

Implantació d'un pla de qualitat desplegat en 30 dies amb un software de gestió de la qualitat, ubicat en el núvol, que:

- Permet la gestió d'incidències en línia.
- Permet una disseny de rutes del personal i procediments i protocols segons zones de risc.
- Permet control horari del personal.
- Permet la gestió i control de la formació.
- Permet tenir uns indicadors de control del servei (proposta de 8 indicadors), els principals son % de compliment del pla de neteja, temps de resposta d'incidències, grau de satisfacció dels usuaris, nivell de conformitat amb auditories, índex d'absentisme i compliment horari, indicador de consum de productes i eficàcia de recursos, % de zones crítiques netes, compliment de la formació.

S'explica com s'apliquen i gestionen les accions correctores derivades d'un aspecte que no compleixi amb els nivell de qualitats requerits.

En cap lloc del document s'especifica com s'aplicarà aquest software i sistema de qualitat al nostre servei, es fa una enumeració genèrica de les opcions que dona el software, indicadors que s'obtenen del mateix i descripció genèrica d'un pla de qualitat per un servei de neteja sense adaptar-lo al nostre servei.

Valoració:

Es valora positivament la utilització d'un software específic per a la gestió del servei, així com les diverses opcions disponibles per al control de la qualitat.

Els indicadors proposats son variats però en un baix número, deixant molts aspectes de la qualitat sense revisar, permeten tenir un control i seguiment del servei molt superficial.

També considera molt negativament la manca d'un pla de qualitat específic per al centre, tal com es menciona en el criteri de valoració, ja que ens podríem trobar amb manques de coherència i incompatibilitats entre la proposta genèrica i la específica per l'ICO.

3.6. Pla de formació en tasques de neteja i organització del treball: (puntuació màxima de 3 punts)

Es valorarà principalment l'oferta formativa (NO s'indicarà el nombre d'hores de formació per treballador, ja que és un criteri d'adjudicació subjecte a judici de valor. La seva inclusió al sobre B serà motiu d'exclusió); els recursos tecnològics assignats a la formació; i les solucions personalitzades als treballadors del servei.



Criteri	SERVEO SERV. AUX.	BROCOLI
6. Pla de formació en tasques de neteja i organització del treball (fins a 3 punts)	2,5	1,5

SERVEO SERVICIOS AUXILIARES, S.A.En la seva oferta exposa:

Un pla de formació de varis temaris organitzats en 4 blocs principals:

- Tècniques de neteja.
- Prevenció de riscos i salut laboral.
- Assegurament de la qualitat i medi ambient.
- Organització del treball.

La formació es fa de manera presencial amb ordenadors, en cas que siguin necessaris.

Valoració:

Es valora positivament la formació en tècniques de neteja, ja que proporciona als treballadors les habilitats necessàries per realitzar les tasques de manera eficaç, sense assolir un nivell màxim de detall.

També es destaca positivament la formació específica en matèria ambiental, que inclou temes com la gestió de residus, l'ús eficient de l'energia i la sensibilització mediambiental, i que és més exhaustiva que la presentada per altres licitadors.

Finalment, es considera un punt molt positiu que la formació es realitzi en format presencial amb suport tecnològic, ja que aquesta opció es considera més adequada que la formació exclusivament online oferta per altres licitadors.

BROCOLI, SL.En la seva oferta exposa:

Un pla de formació de varis temaris organitzats en 3 blocs principals:

- Formació inicial obligatòria.
- Seguretat i salut laboral
- Continua i especialitzada (específica de residus i reciclatge)

Proposa un cronograma de realització de les diferents formacions durant les primeres setmanes del servei.

La formació es fa a través d'una plataforma digital.

Valoració:

Es valora positivament la formació inicial en tècniques de neteja, que proporciona als treballadors els coneixements bàsics per realitzar les tasques de manera efectiva.



També es considera positiva la formació en gestió de residus i reciclatge, tot i que es percep com inferior a la proposta dels altres licitadors, on el ventall d'aspectes mediambientals abordats és més ampli.

Pel que fa a la formació online, es considera que està per sota de la formació presencial pel que fa a la capacitat de capacitació del personal. En l'àmbit hospitalari, es creu que és fonamental garantir la comprensió de les formacions, i la realització d'una formació online amb un test en línia podria no ser suficient per verificar la comprensió adequada del contingut per part dels treballadors.

3.7. Propostes de increment de qualitat del servei: (puntuació màxima 4 punts)

Criteri	SERVEO SERV. AUX.	BROCOLI
7. Propostes de increment de qualitat del servei	2	4
Propostes que contribueixin a millorar la imatge del servei en zones comunes (fins 2 punts)	1	2
Propostes que contribueixin a millorar la gestió del reciclatge (fins a 2 punts)	1	2

- Propostes que contribueixin a millorar la imatge del servei en zones comunes (fins 2 punts):

Es valorarà principalment les propostes que contribueixin a millorar la imatge del servei als espais comuns, així com el sistema de verificació i seguiment proposat.

SERVEO SERVICIOS AUXILIARES, S.A.

En la seva oferta exposa:

Un sistema que permet tant a usuaris com treballadors entrar una incidència de neteja en les diferents zones de l'ICO (banys, sales d'espera,..)

Valoració:

Es valora molt positivament la possibilitat que tant pacients i treballadors puguin posar directament una incidència i aquesta quedi registrada.

Es troba a faltar més propostes que puguin ajudar a millorar la imatge del servei, creiem que hi ha més opcions de millora que poden contribuir en la accentuar netedat d'un hospital, com podrien ser les presentades pels altres licitadors.

BROCOLI, SL.

En la seva oferta exposa:

Un llistat d'accions per a donar una experiència positiva al pacient:

- Uniformitat neta i identificació del personal, amb una proposta específica de canvi de color d'uniformitat segons tasques a realitzar.



- Revisió de l'estat de neteja de mobiliari i zones comuns, amb la proposta específica d'ús d'aspiradors portàtils.
- Dispensadors i subministraments, amb la millora d'instal·lació de gel hidroalcohòlic en les zones comuns.
- Senyalització d'espais i senyals de neteja, tan fixes informatius com provisionals després de les neteges.
- Ambientallització d'espais utilitzant ambientadors.
- Incorporació de plantes i decoració senzilla per humanitzar l'espai.
- Protocol per a vessaments o brutícia inesperada per a resolució inferior a 15 min.

Es valora:

Es valora molt positivament el conjunt global de propostes presentades, hi ha varies propostes que es consideren adequades i factibles d'executar i contribueixen a la millora de la imatge del servei.

No obstant això, no es considera adient la instal·lació de gel hidroalcohòlic per part de qualsevol proveïdor, ja que és important garantir la seva qualitat i adequació als estàndards sanitaris.

A més, no es considera apropiat l'ús de qualsevol ambientador en els espais de l'ICO, atès que pot afectar l'ambient o la percepció dels espais en un context sanitari.

- Propostes que contribueixin a millorar la gestió del reciclatge (fins a 2 punts):

Es valorarà principalment les propostes que contribueixin a millorar la gestió del reciclatge, així com el sistema de verificació i seguiment proposat.

SERVEO SERVICIOS AUXILIARES, S.A.

En la seva oferta exposa:

Un llistat d'accions per a donar uns seguiment i millora en temes de reciclatge:

- Transport de residus amb carro motoritzat.
- Sensibilització del usuaris a través de cartells per a fomentar la segregació.
- Control de residus generats per altres empreses, especialment els perillosos.
- Sistema de traçabilitat dels residus, identificant ubicació d'origen a través de tecnologia de proximitat.

Valoració:

No es valora la proposta del carro motoritzat, ja que el transport de residus fins al magatzem final no forma part de les tasques de neteja, sinó que només es requereix fins a un punt intermedi.

En canvi, es valora positivament la sensibilització dels usuaris i el control dels residus generats per altres empreses.

Tanmateix no es considera necessària la possibilitat de traçar els residus retirats de cada ubicació, ja que això el residu generat del grup III i IV ja va degudament



identificat, per a la resta de residus de moment encara no se l'hi veu utilitat a aquesta proposta.

BROCOLI, SL.

En la seva oferta exposa:

Un llistat d'accions per a donar uns seguiment i millora en temes de reciclatge:

- Ubicació estratègica de contenidors de reciclatge en zones de fàcil accés en àrees d'ús públic.
- Sensibilització del personal de neteja amb formacions trimestrals sobre les bones pràctiques del reciclatge
- Recol·lecció amb una freqüència adaptada a les necessitats i de dues 2 hores en la recepció principal.
- Ús de contenidors de reciclatge amb sensors de nivell en el vestíbul principal.
- Campanyes de sensibilització ambiental als usuaris a través de rètols i pòsters de com separar els residus correctament.
- Ús de materials reciclats i sostenibles.
- Sistema de verificació i seguiment proposat.

Valoració:

Es valora positivament el conjunt global de les propostes, sobretot de les següents: els contenidors de reciclatge, els contenidors intel·ligents a l'entrada i les campanyes de sensibilització. Ja que es consideren millores encertades per augmentar el reciclatge.

Pel que fa als materials, no es valoren, ja que són un requisit establert pel PPT, i tampoc es valora la formació, ja que aquesta ja està contemplada en un altre punt.

4. RESUM PUNTUACIONS

Criteri	SERVEO SERV. AUX.	BROCOLI
1. Projecte de treball i organització del servei	7	3,5
2. Equip humà de comandament afecte al contracte	7	2,5
3. Tecnificació dels treballs de neteja i desinfecció	7,5	4,5
4. Pla de contingències i de gestió de les incidències	4,5	2,5
5. Sistema de qualitat de l'empresa	4	1
6. Pla de formació en tasques de neteja i organització del treball	2,5	1,5
7. Propostes de increment de qualitat del servei	2	4
Total	34,5	19,5



Sistema de puntuació dels criteris d'adjudicació subjectes a judici de valor:

Atès que cap de les ofertes supera el llindar del 80% en cadascun dels criteris i sub-criteris, si cap supera indicar que no es d'aplicació), les puntuacions anteriorment indicades es consideren definitives.

Es proposa traslladar a la mesa de contractació el present informe de valoració dels criteris d'adjudicació subjectes a judici de valor, per tal de continuar amb el procediment d'adjudicació en relació al **CP-2024-24 Servei de neteja de les dependències ICO Girona a l'edifici annex de l'Hospital Josep Trueta**.

I per això es signa aquest informe als efectes oportuns.

Document signat digitalment

