

INFORME DE VALORACIÓ DE LES PROPOSTES TÈCNIQUES DELS SERVEIS DE NETEJA RESPECTUOSOS AMB EL MEDI AMBIENT, MITJANÇANT PROCEDIMENT BASAT EN L'ACORD MARC DELS SERVEIS DE NETEJA (CCS 2022 1), EN ELS EDIFICIS, LOCALS I DEPENDÈNCIES DE L'ESCOLA DEL CONSUM DE CATALUNYA DE L'AGÈNCIA CATALANA DEL CONSUM DE LA GENERALITAT DE CATALUNYA (EXP.: ACC-2025-22).

1. Antecedents.

L'Agència Catalana del Consum (endavant ACC) té la necessitat de contractar el servei de neteja del local de la seu de l'Escola del Consum de Catalunya, al passeig de la Zona Franca, 83-95 de Barcelona.

Per a la contractació d'aquest servei, l'ACC tramita aquest contracte mitjançant contracte basat en l'Acord Marc dels serveis de neteja (Exp. CCS 2022 1), que disposa que els contractes basats s'han d'adjudicar de la forma següent mitjançant una nova licitació.

2. Criteris de valoració.

Per a la valoració de les ofertes presentades per les empreses licitadores, s'han establert els criteris següents:

- Criteris qualitatius basats en judicis de valor, fins a 30 punts.
- Criteris qualitatius de valoració automàtica, fins a 15 punts.
- Criteri econòmic, fins a 55 punts.

Els criteris objecte d'aquest informe de valoració són els criteris qualitatius basats en judicis de valor. Aquests criteris són els següents:

- Criteri sobre la sistemàtica de verificació de presència i assistència del personal i gestió de baixes i suplències, fins a 30 punts. Aquest criteri es divideix en tres parts, tal i com consta a l'annex núm. del ple de clàusules administratives particulars del contracte, que són:
 - Verificació de la presència del personal, fins a 8 punts.
 - Accions a dur a terme en cas d'endarreriments, fins a 12 punts.
 - Comunicació de baixes i suplències, fins a 10 punts.

Amb aquest criteri es vol valorar que el servei es compleix dins dels horaris marcats per l'ACC, que el personal encarregat del servei fa el total d'hores pel qual s'ha contractat el servei, que les absències (previstes o imprevistes) es cobreixen de forma eficient i que el mecanisme de comunicació de suplències no comporti la no prestació del servei i que s'ajusti a la realitat del servei a executar i que faciliti la comprovació per l'ECC dels aspectes a valorar.

3. Empreses convidades i termini de presentació d'ofertes.

Per a la licitació d'aquest servei, l'ACC ha convidat a totes les empreses adjudicatàries del lot 1 de l'Acord Marc dels serveis de neteja (Exp. CCS 2022 1), serveis de neteja a la ciutat de Barcelona.

En data 18 de març de 2025, es va enviar la invitació a participar en aquesta contractació a les empreses anteriorment relacionades. El termini de presentació d'ofertes finalitzava a les 14 hores del dia 7 d'abril de 2025.

Les ofertes s'havien de presentar en format electrònic mitjançant l'eina Sobre Digital 2.0.

4. Ofertes presentades.

Finalitzat el termini de presentació d'ofertes, a l'eina Sobre Digital 2.0 es van rebre les ofertes següents:

- RANCOM EMPRESA DE SERVICIOS, SA
- LD, EMPRESA DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN, SAU



Certificat de l'eina Sobre Digital

Per a la licitació corresponent a "Servei neteja local Escola Consum de Catalunya fins 31/12/25" amb el codi d'expedient "ACC-2025-22" que finalitza el termini per a la presentació d'ofertes el dia 07/04/2025, a les 14:00, les proposicions presentades mitjançant l'eina de Sobre Digital són les que es relacionen a continuació:

Denominació social	NIF	Data d'entrada	Hora d'entrada	Registre d'entrada
L.D. EMPRESA DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN, SAU	A08426108	04/04/2025	12:48:15	9020/16661/2025
RAMCON EMPRESA DE SERVICIOS SA	A08371114	07/04/2025	12:04:38	9020/16966/2025

Ambdues ofertes es van presentar dins del termini de presentació d'ofertes.

Les empreses següents van enviar comunicacions declinant la invitació:

- MULTISERVEIS NDAVANT, SL
- SERVEO FACILITY MANAGEMENT, SA
- LIMP'TRES, SL
- OHL SERVICIOS-INGESAN, SA
- LACERA, SERVICIOS Y MANTENIMIENTOS, SA

5. Valoració del contingut de les propostes tècniques.

Per la valoració de les propostes tècniques es va proporcionar un model de proposta que desglossa els aspectes a valorar de cadascuna de les tres parts que conformen el criteri de valoració.

Les puntuacions i les justificacions d'aquests són les següents:

1. Verificació de presència i assistència del personal.

La puntuació màxima és de 8 punts dividida en dos punts per cadascun dels aspectes següents:

a) Sistema de marcatge de la jornada.

L'empresa LD, EMPRESA DE LIMPIEZA Y DESINFECCION, SAU (endavant LD) presenta un sistema correcte amb la possibilitat d'alternatives, no totes adients per l'ECC.

L'empresa RANCOM EMPRESA DE SERVICIOS, SA (endavant RANCOM) presenta un sistema correcte amb la possibilitat de fer servir diferents dispositius.

b) Comprovació de presència per part de l'empresa.

L'empresa LD comprova la presència del personal mitjançant les dades introduïdes a un sistema informàtic que es pot consultar en temps real. Sistema que es considera suficient.

L'empresa RANCOM comprova la presència amb l'accés a una plataforma de marcatge horari, a la qual el personal del servei es connecta per un dispositiu facilitat per l'empresa. Consulta de les dades en temps real. Sistema que es considera suficient.

c) Comunicació de les incidències (endarreriments, baixes, absències)

L'empresa LD ofereix com a sistema de comunicació d'incidències l'accés mitjançant un sistema informàtic que genera un correu-e o un sms. Com alternativa, a sol·licitud de l'ECC, s'ofereix la comunicació mitjançant la persona supervisora del personal assignat a l'execució del servei. Aquesta comunicació es considera adequada.

L'empresa RANCOM ofereix dos sistemes complementaris, l'accés a sistema de marcatge horari utilitzat i un avís mitjançant correu electrònic; a banda, detalla el protocol d'actuació davant d'una incidència. Sistema adequat amb un reforç extra de comunicació.

d) Comunicació a l'ECC de les hores d'entrada i sortida reals

L'empresa LD ofereix la informació relativa a les dades reals de marcatge mitjançant l'accés al sistema informàtic. Seran dades diàries a temps real; i mensual mitjançant un informe de marcatge. A banda, ofereix informació sobre les planificacions i les hores reals. Aquest comunicació compleix amb els requeriments del servei.

L'empresa RANCOM proposa comunicar la informació mitjançant la plataforma de marcatge horari de consulta en temps real, amb informe mensuals sobre el registre de la jornada i incidències, que informa sobre hores d'entrada i sortida, informes de presència i incidències. Les freqüències de les comunicacions són diària, mitjançant la plataforma de marcatge i mensual, amb un informe resum. Aquest comunicació compleix amb els requeriments del servei.

Les puntuacions d'aquest apartat són les següents:

	LD	RAMCON
Sistema de marcatge	1,50	1,50
Comprovació presència	1,30	1,35
Comunicació incidències	1,50	1,75
Comunicació ECC hores entrada i sortida reals	2,00	2,00
Total	6,30	6,60

2. Accions a dur a terme en cas d'endarreriments.

La puntuació màxima és de 12 punts dividida en 2,40 punts per cadascun dels aspectes següents:

a) Endarreriments fins a 30 minuts.

L'empresa LD informa dels diferents tipus de causa que provoca la incidència, com es justifica cadascuna per part del personal i proposa fa una proposta reorganitzativa del servei dins de la mateixa jornada o en posteriors. Proposta on queda clara la justificació de cada causa de l'endarreriment i concreta l'acció a dur a terme per resoldre-la.

L'empresa RANCOM informa que la justificació del retard es fa via la plataforma de servei o comunicació al supervisor, un avís automàtic activa el protocol, el supervisor contacta amb el treballador que informará de la causa i la seva justificació mitjançant la plataforma de marcatge. No es concreta el mitjà de justificació segons el tipus de causa. Es fan diverses propostes segons sigui la durada de la incidència. Proposta genèrica sobre la justificació de la causa de l'endarreriment i la seva justificació, però una proposta molt detallada sobre les accions correctores.

b) Endarreriments fins a una hora

L'empresa LD informa dels diferents tipus de causa que provoca la incidència, com es justifica cadascuna per part del personal i proposa fa una proposta reorganitzativa del servei dins de la mateixa jornada o en posteriors o substitució del personal si l'endarreriment compromet el

servei. Proposta on queda clara la justificació de cada causa de l'endarreriment i concreta les accions a dur a terme per resoldre-la.

L'empresa RANCOM informa que la justificació del retard es fa via la plataforma de servei o comunicació al supervisor, un avís automàtic activa el protocol, el supervisor contacta amb el treballador que informará de la causa i la seva justificació mitjançant la plataforma de marcatge. No es concreta el mitjà de justificació segons el tipus de causa. Es fan diverses propostes segons sigui la durada de la incidència. Proposta genèrica sobre la justificació de la causa de l'endarreriment i la seva justificació, però una proposta molt detallada sobre les accions correctores i un bon flux d'informació amb l'ECC segons sigui la causa.

c) Manca de puntualitat per endarreriments superiors a 15 minuts un cop a la setmana

L'empresa LD determina si l'endarreriment es pot justificar i acreditar i els que no ho són. A partir d'aquí, estableix unes mesures a aplicar sobre el personal i que puguin ser assumides, si fos el cas, per l'ECC. Destaca la formació en gestió de temps i planificació. Determina un seguit de correccions a aplicar sobre el personal. S'inclouen accions disciplinàries internes que no tenen relació amb l'ECC. Les mesures proposades són molt adequades per tal de reconduir aquestes situacions.

L'empresa RANCOM ofereix un sistema de detecció automàtic de l'endarreriment amb una fase de contacte amb el personal per saber el motiu de l'endarreriment i quina decisió prendre sobre el servei, es parla de mesures correctores sobre el personal, però no es concreten. El seguit de mesures disciplinàries internes pertanyen a un àmbit no relacionat amb l'ECC. La proposta és adequada.

d) Manca de puntualitat per endarreriments superiors a 15 minuts més d'un cop a la setmana

L'empresa LD assumeix la dificultat de justificar aquesta situació, tot i que contactarà amb el personal per si ho pot acreditar. A partir d'aquí, estableix unes mesures a aplicar sobre el personal, valorant la continuïtat o no del personal al servei afectat. Determina un seguit de correccions a aplicar sobre el personal, com el canvi de centre. S'inclouen accions disciplinàries internes que no tenen relació amb l'ECC. Les mesures proposades són molt adequades per tal de reconduir aquestes situacions.

L'empresa RANCOM ofereix un sistema de detecció automàtic de l'endarreriment amb una fase de contacte amb el personal per saber el motiu de l'endarreriment i quina decisió prendre sobre el servei, es parla de mesures correctores sobre el personal, però no es concreten. El seguit de mesures disciplinàries internes pertanyen a un àmbit no relacionat amb l'ECC. La proposta és adequada.

e) Accident in itinere

L'empresa LD presenta les actuacions a realitzar segons quan es produeixi l'accident (d'anada o de tornada del centre): comunicació per part del treballador; assistència mèdica i conseqüències sobre el servei i la seva resolució; i, seguiment de l'estat del personal afectat. Sistema de tria qualitativa del substitut. Aquestes actuacions satisfan les necessitats de l'ECC.

L'empresa RANCOM indica el protocol d'actuació davant d'aquesta situació: comunicació del treballador al supervisor, o del supervisor cap al treballador si aquest no avisa i s'ha rebut avís d'absència, valoració del motiu de l'absència i activació del protocol de cobertura de l'absència. Aquest protocol satisfà les necessitats de l'ECC.

Les puntuacions d'aquest apartat són les següents

	LD	RAMCON
Endarreriments fins 30 min-	2,00	1,90

Endarreriments fins 1 hora	2,00	2,00
Manca puntualitat superior a 15 min. un cop a la setmana	2,25	2,00
Manca puntualitat superior a 15 min. més d'un cop a la setmana	2,25	2,00
Accident <i>in itinere</i>	2,30	2,30
Total	10,80	10,20

3. Comunicació de baixes i suplències.

La puntuació màxima és de 10 punts dividida en 1 punt per cadascun dels aspectes següents:

a) *Mitjà per la comunicació a l'ECC.*

L'empresa LD proposa una comunicació de baixes i absències basada en el sistema de marcatge horari amb una generació d'alertes per les incidències. Alternativament, en cas que l'ECC no volgués accedir-hi al sistema, la comunicació s'establiria mitjançant la supervisora per correu electrònic, telefònicament. Proposta suficient per l'objectiu a assolir.

L'empresa RANCOM proposa la comunicació de baixes i suplències mitjançant aplicació de marcatge horari, que es reforça amb comunicació directa però correu electrònic o trucada telefònica en els casos més urgents. Proposta adequada.

b) *Terminis de comunicació d'absències i baixes:*

1. Per comunicació de la baixa per malaltia comuna

L'empresa LD proposa un termini de comunicació de la baixa d'una hora des del coneixement del fet causant.

L'empresa RANCOM proposa la comunicació de baixes i suplències mitjançant aplicació de marcatge horari

2. Per comunicació de la baixa per accident no laboral

L'empresa LD proposa un termini de comunicació de la baixa d'una hora des del coneixement del fet causant.

L'empresa RANCOM indica que la comunicació serà immediata un cop rebuda la comunicació de la baixa. A banda, informa com es gestiona internament i que permet reorganitzar el servei.

3. Per absència per visita mèdica programada.

L'empresa LD indica que la comunicació serà immediata des de la comunicació del personal al supervisor.

L'empresa RANCOM descriu el protocol d'informació de supòsit: informació amb el màxim d'antelació per part del treballador, per diferents vies, especificant les dades (data, hora i temps d'absència), aquesta informació estarà a disposició en l'aplicació a temps real.

4. Per absència per assumptes propis.

L'empresa LD indica que la comunicació serà immediata des de la comunicació del personal al supervisor.

L'empresa RANCOM descriu el protocol d'informació: el treballador, en el termini establert per l'empresa, fa la sol·licitud d'assumptes propis mitjançant l'aplicació de marcatge; un cop aprovat per l'empresa, es troba disponible a l'aplicació, visible per l'ECC. El protocol pretén gestionar la cobertura del servei.

c) *Termini de substitució del personal que executa el servei.*

1. - Temps de substitució en cas d'accident laboral.

L'empresa LD proposa un termini de comunicació de la baixa d'una hora des del coneixement del fet causant.

L'empresa RANCOM suplirà el personal amb brigades mòbils o personal de cobertura, dins dels temps detallats a la seva proposta (30 minuts). Proposa un termini de suplència definitiva del personal, segons les conseqüències de l'accident.

2. - Temps de substitució del personal en cas d'accident *in itinere*

L'empresa LD proposa un termini de comunicació de la baixa d'una hora des del coneixement del fet causant.

L'empresa RANCOM suplirà el personals en els terminis de mobilització de les brigades mòbils o personal de cobertura (30 minuts). Si hagués baixa, es substituirà el personal.

3. - Temps de substitució del personal per baixa de l'empresa.

L'empresa LD proposa un termini de comunicació de la baixa d'una hora des del coneixement del fet causant.

L'empresa RANCOM suplirà el personals en els terminis de mobilització de les brigades mòbils o personal de cobertura (30 minuts).

4. - Temps de substitució del personal per petició de l'empresa.

L'empresa LD proposa un termini de comunicació de la baixa d'una hora des del coneixement del fet causant.

L'empresa RANCOM proposa gestionar la substitució en un màxim de 72 hores.

5. - Temps de substitució del personal per petició del treballador

L'empresa LD proposa un termini de comunicació de la baixa d'una hora des del coneixement del fet causant.

L'empresa RANCOM informa del com es gestiona aquesta circumstància internament. No indiquen cap termini exacte, doncs depèn de la comunicació prèvia per part del treballador.

Les puntuacions d'aquest apartat són les següents

	LD	RAMCON
Mitjà per la comunicació a l'ECC	0,75	0,90
Termini de comunicació de la baixa per malaltia comuna.	0,75	1,00
Termini de comunicació de la baixa per accident no laboral	0,75	1,00
Termini de comunicació d'absència per visita mèdica programada:	1,00	0,90
Termini de comunicació d'absència per assumptes propis	1,00	0,60
Temps de substitució del personal en cas d'accident laboral:	0,75	1,00
Temps de substitució del personal en cas d'accident <i>In itinere</i>	0,75	1,00
Temps de substitució del personal per baixa de l'empresa	0,75	1,00
Temps de substitució del personal per petició de l'empresa	0,75	0,50
Temps de substitució del personal per petició del treballador.	0,75	0,25
Total	8,00	8,15

6. Puntuacions dels criteris de valoració basats en judicis de valor.

Les puntuacions obtingudes per les empreses licitadores que han presentat oferta en relació als criteris de valoració basats en judicis de valor són les següents

	LD EMPRESA DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN, SAU	RAMCON EMPRESA DE SERVICIOS, SA
Verificació de presència i assistència del personal	6,30	6,60
Accions a dur a terme en cas d'endarreriments	10,80	10,20
Comunicació de baixes i suplències	8,00	8,15
TOTAL	25,10	24,95

Manuel Sorribas Arenas
Subdirector general de Serveis Generals